

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN  
STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT  
STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG**

**(Tesis)**

**Oleh**

**JUA MAHARDHIKA**

**NPM : 1121011020**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2016**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG**

**Jua Mahardhika**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST), menganalisa kesesuaian antara tingkat kepentingan dari unsur-unsur pelayanan (variabel *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kinerja yang ditunjukkan oleh PST, dan melihat pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengunjung 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 Provinsi Lampung.

Dari hasil penghitungan diperoleh beberapa kesimpulan bahwa penelitian ini mendukung hipotesa yang diajukan yaitu, (1) variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (2) variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (3) variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (4) variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (5) variabel *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung PST BPS Provinsi Lampung; (6) kualitas pelayanan yang terdiri dari *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung. Saran yang bisa diberikan adalah, (1) optimalisasi pelayanan dengan meningkatkan SDM petugas pelayanan melalui pelatihan dan pendidikan teknis; (2) mengoptimalkan sosialisasi *website* BPS Provinsi Lampung melalui promosi fitur-fiturnya; (3) menyediakan kotak saran yang tertutup; (4) memasang bagan atau alur standarisasi pelayanan sebagai wujud transparansi pelayan publik.

Kata Kunci: *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan pengunjung

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF VISITORS SATISFACTION BASED ON MEASUREMENTS OF INDEX PUBLIC SATISFACTION IN PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS-STATISTICS LAMPUNG PROVINCE**

**Jua Mahardhika**

This study aims to measure the consumer satisfaction index of Pelayanan Statistik Terpadu (PST), analyze the suitability between the importance of the elements of services (variable responsiveness, reliability, tangible, assurance, and empathy) 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 Lampung Province.

The results were obtained several conclusions that this study supports the hypothesis proposed as follows: (1) Responsiveness variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (2) Reliability variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (3) Tangible variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (4) Assurance variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (5) Empathy variable effect on visitor satisfaction in PST BPS-Statistics Lampung Province; (6) service quality consisting of Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance and Empathy effect on visitor satisfaction variables in PST BPS-Statistics Lampung Province. 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 Lampung Province website socialization through the promotion of its features; (3) provide a suggestion box; (4) install a flow chart or standardization of services as a form of transparency of public servants.

**Key Words:** responsiveness, reliability, tangible, assurance, empathy, and visitors satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN  
STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT  
STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh**

**JUA MAHARDHIKA**

**Tesis**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
MAGISTER MANAJEMEN**

**Pada**

**Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2016**

Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Jua Mahardhika**

No. Pokok Mahasiswa : 1121011020

Konsentrasi : MPKD

Program Studi : Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lampung



Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**  
NIP 19701106 199802 2 001

**Rosnelly Roesdi, S.E., M.Si.**  
NIP 19690223 199306 2 001

Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lampung  
Ketua Program Studi,

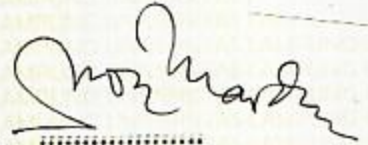
**Dr. H. Irham Lihan, S.E., M.Si.**  
NIP 19590906 198603 1 003

## MENGESAHKAN

### 1. Komisi Penguji :

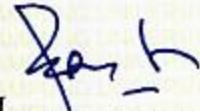
1.1. Ketua Komisi Penguji :  
(Pembimbing I)

: **Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**



1.2. Anggota Komisi Penguji :  
Penguji Utama

: **Dr. Ernie Hendrawaty, S.E., M.M.**



1.3. Pembimbing II

: **Rosnelly Roesdi, S.E., M.Si.**



2. **Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**  
Dekan,

**Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**  
NIP 19610904 198703 1 011

3. **Direktor Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.**  
NIP 19530528 198103 1 002

4. **Tanggal Lulus Ujian : 31 Agustus 2016**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) PROVINSI LAMPUNG”** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiatisme.
2. Hak intelektual atau karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 31 Agustus 2016

Pembuat Pernyataan,



*Jua Mahardhika*  
**Jua Mahardhika**  
NPM. 1121011020

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Blora, Jawa Tengah pada tanggal 9 Desember 1979, sebagai anak pertama dari Bapak Djoko Suroso dan Ibu Siti Mardiyah.

Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Pertiwi Jiken diselesaikan tahun 1986, Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN XIV Cepu, Blora pada tahun 1992, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) di SMP Negeri 3 Cepu, Blora selesai pada tahun 1995, Sekolah Menengah Umum di SMU Negeri 1 Cepu, Blora diselesaikan pada tahun 1998. Pendidikan Strata 1 (S1) diselesaikan di Sekolah Tinggi Ilmu Statistik (STIS) Jakarta pada tahun 2002.

Pada tahun 2002, penulis mendapatkan penempatan tugas di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tulang Bawang. Dua tahun kemudian pada 2004, penulis pindah tugas di BPS Provinsi Lampung. Pada tahun 2011, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Pemerintahan dan Keuangan Daerah (MPKD) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.



*Motto :*

“Ilmu adalah harta yang tidak pernah habis, tidak ada kesia-siaan dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya”

**Tesis ini kupersembahkan untuk:**

**Kedua Orang Tuaku, Djoko Suroso dan Siti Mardiyah**  
**Istriku tercinta, Evie Ermawati**  
**Anak-anakku, Jundan Revito Mahardhika, Zahira Refilia**  
**Maharani, & Zahra Revalina Maharani**  
**Almamaterku, Universitas Lampung**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung*” adalah saah satu syarat untuk memperoleh gelar magister manajemen di Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, SE, M.Si, selaku Dekan FEB Unila;
2. Bapak Dr. Irham Lihan, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan selaku penguji pada seminar 1 dan seminar 2. Terima kasih atas masukan dan saran-saran pada seminar terdahulu;
3. Ibu Dr. Nova Mardiana, SE, MM, selaku pembimbing utama atas kesedian dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini;
4. Ibu Rosnelly Roesdi, SE, MM, selaku pembimbing kedua atas kesedian dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini;
5. Ibu Dr. RR. Erlina, SE, M.Si, selaku penguji pada seminar 1. Terima kasih atas masukan dan saran-saran pada seminar terdahulu;
6. Ibu Dr. Ernie Hendrawaty, SE, M.Si, selaku penguji pada seminar 1 dan seminar 2. Terima kasih atas masukan dan saran-saran pada seminar terdahulu;
7. Ibu Dr. Mahrinasari, SE, M.Sc, selaku penguji pada seminar 2. Terima kasih atas masukan dan saran-saran pada seminar terdahulu;

8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi FEB Unila;
9. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas doa dan ridho kalian selama ini;
10. Istri dan anak-anakku tercinta, terima kasih atas dukungan kalian selama ini;
11. Mas Wiwit, terima kasih atas diskusi dan *sharing* ilmunya;
12. Pak Bambang Widjonarko, terima kasih sudah mengingatkan selalu agar tesis ini selesai;
13. Bu Dhani, Alm Benny, Pak Bambang, Sutaryono, Aan, Febby, Amanda, Indah, Bu Ani, Siti, dan Pak Sarpani, terima kasih atas kebersamaan kalian.

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.

Bandar Lampung, September 2016

Penulis

Jua Mahardhika

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KERANGKA TEORI</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.3 Kepuasan Masyarakat .....	22
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	24
2.5 Pelayanan Statistik Terpadu .....	26
2.6 Pelaksanaan PST di BPS Provinsi Lampung .....	33
2.7 Penelitian Terdahulu .....	37
2.8 Kerangka Pemikiran .....	41
2.9 Hipotesis .....	45
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	46
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	47
3.3 Variabel Penelitian .....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.5 Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6 Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV. HASIL PENGHITUNGAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	67
4.2 Profil Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung .....	67
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Daftar Pertanyaan .....	70

4.4	Analisi Deskriptif Persepsi Pengunjung terhadap Perbandingan Faktor Pelayanan Sebelum dan Sesudah Adanya PST.....	73
4.5	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	75
4.6	<i>Importance-Performance Analysis</i> .....	77
4.7	Analisis Regresi Berganda .....	101
4.8	Uji t.....	105
4.9	Uji F.....	108
4.10	Pembahasan Uji Hipotesis.....	110
4.10.1	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.....	110
4.10.2	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.....	111
4.10.3	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung .....	111
4.10.4	Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.....	112
4.10.5	Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.....	113
4.10.6	Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan PST terhadap Kepuasan Pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung	113
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	115
5.2	Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		118
<b>LAMPIRAN</b> .....		121

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung Tahun 2013 dan 2014 .....	5
Tabel 2.	Jumlah Pengunjung <i>Website</i> BPS Provinsi Lampung Tahun 2013 dan 2014 .....	5
Tabel 3.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	58
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas .....	71
Tabel 5.	Hasil Rekapitulasi Data Persepsi .....	73
Tabel 6.	Penilaian Unsur Pelayanan .....	75
Tabel 7.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Sambutan Petugas terhadap Kedatangan Konsumen” .....	78
Tabel 8.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Sambutan Petugas terhadap Kedatangan Konsumen” .....	78
Tabel 9.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Petugas dapat Menunjukkan Lokasi Buku/Publikasi/Data” .....	79
Tabel 10.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Petugas dapat Menunjukkan Lokasi Buku/Publikasi/Data” .....	79
Tabel 11.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kecepatan Petugas ketika Memberikan Pelayanan kepada Konsumen” .....	80
Tabel 12.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kecepatan Petugas ketika Memberikan Pelayanan kepada Konsumen” .....	80
Tabel 13.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Penguasaan Materi dan Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan” .....	80
Tabel 14.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Penguasaan Materi dan Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan” .....	81
Tabel 15.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kesamaan Pelayanan terhadap semua Konsumen” .....	81
Tabel 16.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kesamaan Pelayanan terhadap semua Konsumen” .....	82
Tabel 17.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kecepatan layanan <i>photocopy</i> ” .....	82
Tabel 18.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kecepatan layanan <i>photocopy</i> ” .....	82
Tabel 19.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i> ” .....	83
Tabel 20.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i> ” .....	83
Tabel 21.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Akurasi data (data dapat dipercaya)” .....	84
Tabel 22.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Akurasi data (data dapat dipercaya)” .....	84
Tabel 23.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kemutakhiran data ( <i>up to date</i> )” .....	85
Tabel 24.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kemutakhiran data ( <i>up to date</i> )” .....	85

Tabel 25.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kenyamanan ruang Pelayanan” .....	86
Tabel 26.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kenyamanan ruang Pelayanan” .....	86
Tabel 27.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog” .....	87
Tabel 28.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog” .....	87
Tabel 29.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses <i>website</i> BPS” .....	88
Tabel 30.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses <i>website</i> BPS” .....	88
Tabel 31.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan” .....	89
Tabel 32.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan” .....	89
Tabel 33.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> publikasi” .....	90
Tabel 34.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> publikasi” .....	90
Tabel 35.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data” .....	91
Tabel 36.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data” .....	91
Tabel 37.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kepercayaan terhadap independensi data BPS” .....	92
Tabel 38.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kepercayaan terhadap independensi data BPS” .....	92
Tabel 39.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS” .....	92
Tabel 40.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS” .....	93
Tabel 41.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Keramahan petugas selama pelayanan” .....	93
Tabel 42.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Keramahan petugas selama pelayanan” .....	93
Tabel 43.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Kepedulian terhadap keluhan” .....	94
Tabel 44.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Kepedulian terhadap keluhan” .....	94
Tabel 45.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap “Upaya memberikan pelayanan yang optimal” .....	95
Tabel 46.	Penilaian Responden terhadap Kinerja “Upaya memberikan pelayanan yang optimal” .....	95



Tabel 47. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Unsur-unsur yang Mempengaruhi Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung .....	97
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Konseptual SERVQUAL .....	17
Gambar 2.	Struktur Organisasi BPS Provinsi Lampung .....	34
Gambar 3.	Alur PST di BPS .....	36
Gambar 4.	Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 5.	Diagram Kartesius .....	61
Gambar 6.	Diagram Kartesius dari Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung .....	98

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Reformasi Birokrasi adalah suatu upaya untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Reformasi Birokrasi merupakan amanat dari Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi dan Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

Permenpan RB No 20 Tahun 2010 itu mengamanahkan 8 (delapan) area perubahan Reformasi Birokrasi 2010-2014, yaitu:

1. *Mindset* dan *Cultural set* Aparatur.
2. Penguatan Pengawasan.

3. Penguatan Akuntabilitas Negara.
4. Penataan dan Penguatan Organisasi.
5. Penguatan Sumber Daya Manusia Aparatur.
6. Peraturan Perundang-undangan.
7. Penataan Tatalaksana.
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik atau disingkat BPS adalah Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomer 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Kedua UU tersebut kemudian diganti dengan 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. Berdasarkan undang-undang tersebut, peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah sebagai berikut :

- Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survei yang dilakukan sendiri dan juga dari kementerian atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder
- Membantu kegiatan statistik di departemen/kementerian, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional.

- Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik.
- Membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

Reformasi Birokrasi di Badan Pusat Statistik (BPS) bertujuan untuk membangun profil dan perilaku aparatur BPS yang professional, mempunyai integritas yang tinggi, dan mampu mengemban amanah dalam memberikan pelayanan prima atas hasil data dan informasi statistik yang berkualitas. Untuk mengumpulkan data di berbagai bidang, BPS menyelenggarakan sensus, survei, kompilasi produk administrasi, dan cara-cara lain yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penyelenggaraan kegiatan tersebut dilakukan secara berkala, terus menerus, atau sewaktu-waktu yang periode pelaksanaannya ditetapkan oleh Kepala BPS dengan memperhatikan kebutuhan data yang dibutuhkan oleh pemerintah maupun masyarakat secara luas.

BPS menyampaikan hasil kegiatan statistik kepada masyarakat melalui *press release* dengan menerbitkan “Berita Resmi Statistik” (BRS) yang meliputi informasi statistik penting seperti inflasi, pertumbuhan ekonomi, ekspor-impor, ketenagakerjaan, upah buruh, nilai tukar petani, harga pangan, indeks harga perdagangan besar, indeks tendensi bisnis dan konsumen, produksi padi dan palawija, indeks produksi industri, pariwisata, transportasi, dan angka kemiskinan. BPS juga

melakukan diseminasi data statistik baik melalui media cetak maupun elektronik (publikasi dalam kemasan CD dan Website dengan alamat [lampung.bps.go.id](http://lampung.bps.go.id)).

BPS harus mampu melakukan penyesuaian agar tercapai kinerja yang lebih baik, terutama penyesuaian terhadap kemajuan teknologi, globalisasi dan orientasi, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam. Bagi BPS, tuntutan terhadap penyediaan data statistik yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) dirasakan semakin meningkat. Tuntutan ini tak bisa dianggap remeh apalagi bila dikaitkan dengan visi menjadi pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

Tantangan di era globalisasi ini semakin berat dengan semakin mudahnya akses internet bagi masyarakat membuat informasi begitu cepat dapat diakses oleh masyarakat. Situasi ini membuat BPS harus mempunyai terobosan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mampu memberikan pelayanan yang tanpa prosedur berbelit-belit dan terkesan lamban.

Upaya yang dilakukan oleh BPS adalah dengan meningkatkan kualitas layanan sebagai cerminan kinerja dan komitmen BPS dalam menjawab kebutuhan konsumen dengan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) melalui diseminasi *online* dan *offline*. Diseminasi *online* dengan dengan penyempurnaan *website*, dan Senarai Rencana Terbit sebagai *quick wins*, sementara untuk diseminasi *offline* dengan perpustakaan cetak.

Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung mengalami peningkatan pada tahun 2014 dibanding tahun 2013. Pada tahun 2013, rata-rata pengunjung PST setiap bulan adalah 68 orang. Meningkat sebesar 84,19 persen di tahun 2014 menjadi rata-rata

setiap bulan 125 orang pengunjung. Salah satu pelayanan di PST adalah *website* BPS. Pengunjung pada *website* juga mengalami peningkatan dari tahun 2013 sebesar 10.731 pengunjung naik 208,39 persen menjadi 33.093 pengunjung.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung PST BPS Provinsi Lampung Tahun 2013 dan 2014**

No	Profil Pekerjaan	2013		2014	
		Jumlah Pengunjung	Persentase	Jumlah Pengunjung	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Mahasiswa/Pelajar	540	66,18	997	66,33
2	Pegawai Swasta	131	16,05	238	15,84
3	PNS/TNI?Polri	116	14,22	203	13,51
4	Lainnya	29	3,55	65	4,32
Jumlah		816	100,00	1 503	100,00

Sumber: Hasil penelitian

**Tabel 2. Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Lampung Tahun 2013 dan 2014**

No	Uraian	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)
1	<i>Unique Visitors</i> = banyaknya pengunjung dengan IP berbeda	10 731	33 093
2	<i>Number of visits</i> = banyaknya akses ke <i>website</i>	18 120	55 845
3	<i>Pages</i> = banyaknya halaman yang diakses	335 554	958 504
4	<i>Hits</i> = banyaknya <i>link/file</i> yang diklik	846 411	2 741 876

Sumber: Hasil penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, dimana BPS telah melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan dan jumlah pengunjung yang mengalami peningkatan. Namun pengunjung yang meningkat belum berarti pengunjung PST telah puas, untuk mengidentifikasi kepuasan pengunjung tersebut maka penulis mengajukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kesadaran masyarakat akan arti pentingnya data dan informasi semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan dari meningkatnya pengunjung PST dari tahun ke tahun terutama pengunjung *website* BPS Provinsi Lampung. Pada tahun 2013, pengunjung PST mencapai 816 orang, dan pengunjung *website* mencaai 10.731 *visitors*. Sementara di tahun 2014, pengunjung PST meningkat 84,19 persen menjadi 1.503 orang, dan pengunjung *website* melonjak 203,39 persen menjadi 33.093 *visitors*. Untuk itu BPS Provinsi Lampung diharapkan terus melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanannya agar pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan para pengguna data/konsumen data.



Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung berdasarkan *Importance-Performance Analysis*?
2. Apakah pengunjung PST Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung dalam kategori puas berdasarkan Surat Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah?
3. Apakah unsur *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?
4. Apakah unsur *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?
5. Apakah unsur *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?
6. Apakah unsur *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?
7. Apakah unsur *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?

8. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pengunjung dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Lampung.
2. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung berdasarkan SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004.
3. Mengetahui pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
4. Mengetahui pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
5. Mengetahui pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
6. Mengetahui pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

7. Mengetahui pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
8. Mengetahui pengaruh variabel kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (*responsiveness, reliability, tangible, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
2. Sebagai bahan pertimbangan pimpinan untuk memperbaiki pelayanan terhadap pengunjung dengan memperhatikan unsur-unsur apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung agar mereka puas.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu yang terdiri dari *responsiveness, reliability, tangible, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.
4. Diketuainya variabel mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu (*responsiveness, reliability, tangible, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

Menurut teori Max Weber dalam karyanya "*The Theory of Economic and Social Organization*" pada dasarnya birokrasi adalah sebagai sebuah organisasi yang disusun atas dasar rasionalitas, bermakna pengorganisasian yang tertib, teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang berdasarkan tata kerja atau prosedur kerja yang jelas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, "birokrasi" mempunyai arti suatu cara bekerja atau susunan pekerjaan yg serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dsb) yg banyak liku-likunya dsb. Jadi birokrasi di Indonesia ini identik dengan pelayanan yang serba lamban, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian biaya yang harus dikeluarkan, tidak ada kepastian jangka waktu pelayanan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga muncul istilah "jika bisa dipersulit kenapa harus dipermudah". Bahkan Prof. Dr. Ryaas Rasyid pernah menyatakan bahwa realitas birokrasi di Indonesia dalam kondisi "**Darurat Administrasi**" yang membutuhkan reformasi birokrasi dengan segera yang difokuskan pada perubahan sikap dan karakter aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini disampaikan dalam Temu Ilmiah Alumni Program Studi Ilmu Pengembangan SDM Program Pascasarjana UNAIR, tanggal 8 Januari 2005 di Batu, Malang Jawa Timur.

Pengertian pelayanan publik, menurut Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (orang, masyarakat, instansi pemerintah lainnya, dan badan hukum) maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka posisi pemerintah adalah sebagai pelayan yang harus melayani orang atau masyarakat, atau melayani instansi pemerintah lainnya atau badan hukum. Pada hakekatnya, pelayan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "pelayanan" sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain; dan mendefinisikan "melayani" sebagai usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Surjadi (2009: 7) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat dan di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah dan Badan Hukum Milik Negara

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai (Surjadi, 2009: 11). Hal ini tercermin dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat yang disampaikan secara langsung atau melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang buruk bagi pelayanan publik di Indonesia.

Menurut Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

#### **A. Asas-Asas Pelayanan Publik, meliputi:**

##### **1) Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### **2) Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik, meliputi:**

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan persyaratan teknis dan administratif, kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin,

sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.



## 10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa definisi dan pendapat beberapa pakar diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik semakin dituntut untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat sebagai penerima layanan yang sampai saat ini masih mendambakan bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

## **2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

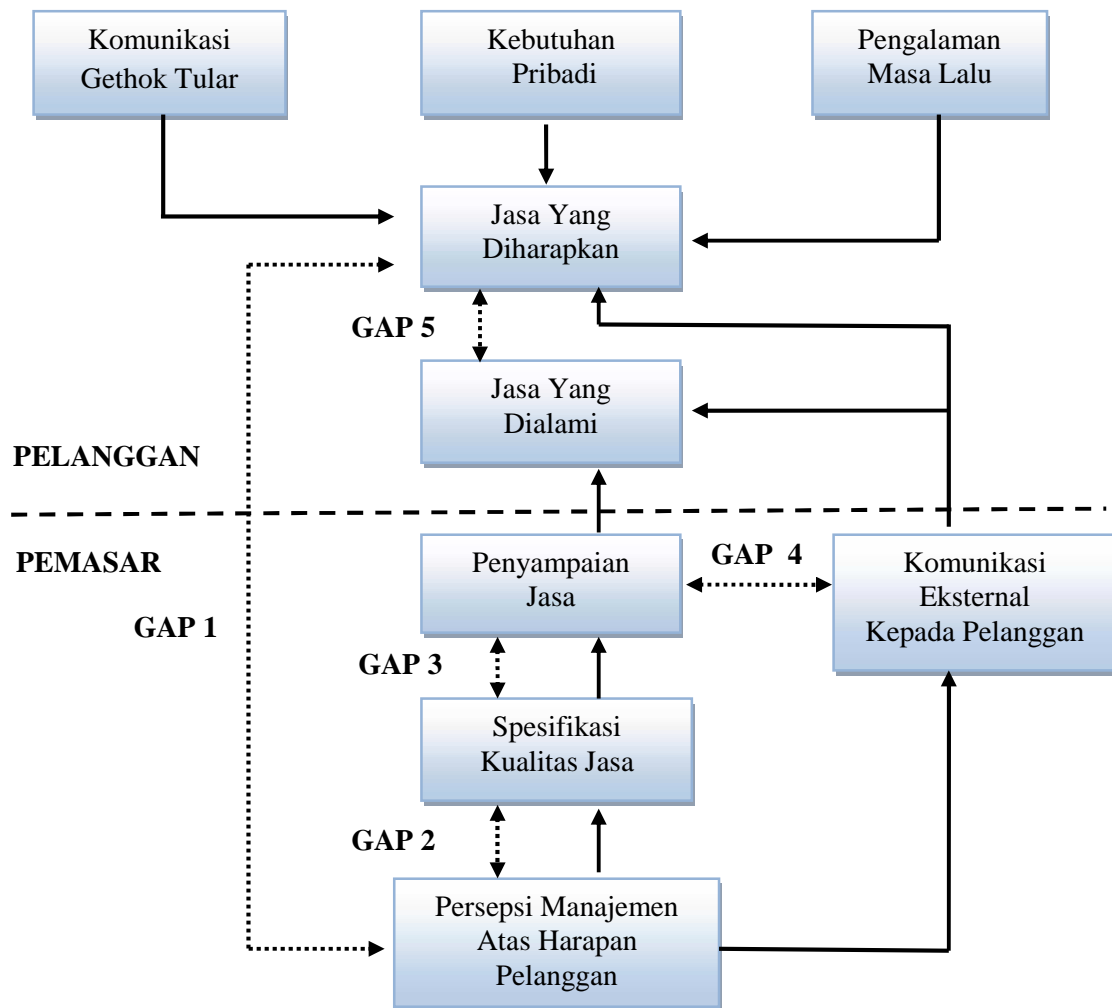
Arti kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti tingkat atau kadar baik buruknya sesuatu; atau mutu dari sesuatu. Dalam hal pelayanan, arti kualitas mengandung makna yang bermacam-macam tergantung sudut pandang orang yang memberikan penilaian. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada harapan atau ekspektasi dari orang-rang yang menerima pelayanan. Dengan kata lain bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan orang-orang yang menerima pelayanan.

Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2011) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi

harapan atau ekspektasi pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, 1985).

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas (Tjiptono, 2011).

Menurut Oliver dalam Tjiptono (2011), model ini dikenal dengan pula dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan ancangan diskonfirmasi. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performant*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Model Servqual diilustrasikan pada gambar 2. Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama antara bagian atas yang merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah yang merupakan fenomena yang berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa.



Sumber : Zeithaml (1990)

Gambar 1. Model Konseptual SERVQUAL

Jasa yang diharapkan (*expected service*) selain dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi gethok tular, juga dipengaruhi oleh aktifitas komunikasi pemasaran perusahaan. Jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan (Tjiptono, 2011: 216).

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman Zeithaml dan Berry (dikutip dari Tjiptono, 2011) mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok kualitas jasa :

1. **Reliabilitas**, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. **Responsivitas atau daya tanggap**, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya, ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. **Kompetensi**, yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan ketrampilan karyawan kontak, pengetahuan dan ketrampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. **Akses**, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasional nyaman.

5. **Kesopanan** (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller* bank, dan lain-lain).
6. **Komunikasi**, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. **Kredibilitas**, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. **Keamanan** (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. **Kemampuan memahami pelanggan**, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
10. **Bukti fisik** (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Dalam riset lanjutannya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menemukan adanya *overlapping* di antara sepuluh dimensi tersebut. Oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok.

Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*).

1. **Reliabilitas** (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. **Daya tanggap** (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. **Jaminan** (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. **Empati** (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. **Bukti fisik** (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berupa keputusan MenPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan Kep MENPAN Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan public merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik
10. Informasi pelayanan

### **2.3. Kepuasan Masyarakat**

Dalam hal pelayanan publik, pelanggan adalah masyarakat. Dalam konsep pemasaran, pelanggan harus dipuaskan karena kalau tidak dipuaskan maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan pihak pesaing, penjualan perusahaan akan turun dan pada gilirannya akan menurunkan laba perusahaan. Demikian pula dengan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, harus bisa memuaskan masyarakat. Jika masyarakat tidak terpuaskan oleh pelayanan pemerintah maka akan menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemerintah. Untuk itulah diperlukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sehingga bisa dilakukan perbaikan jika diketahui penyebab ketidakpuasan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara No Kep/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat dalam Kep MENPAN ini ada 3, yaitu:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kretivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.



Tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik sangat bergantung dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Supranto (2011), tingkat kepuasan sangat bergantung pada mutu produk (barang atau jasa). Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran indikator mutu, menggunakan pendekatan subjektif yang berfokus pada persepsi dan sikap. Pengetahuan mengenai persepsi dan sikap pelanggan tentang organisasi penyedia barang dan jasa akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan yang lebih baik. Organisasi penyedia barang dan jasa akan mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan dan akan dapat menentukan apakah memang dapat memenuhinya dengan cara yang memuaskan.

Menurut Oliver (dalam Supranto; 2011) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Surjadi (2012), pelayanan publik yang prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima maka harus ada perubahan *mindset* yang harus ditanamkan pada setiap aparatur birokrasi pemerintah yaitu seperti motto di dunia bisnis yang menyatakan "*it's not*

*your boss, who pays your cheque, it's your customers*". Setiap aparatur pemerintah harus memahami bahwa eksistensi suatu lembaga pelayanan pemerintah ditentukan oleh pelanggannya yaitu masyarakat.

#### **2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Ada 14 unsur yang *relevan, valid,* dan *reliabel* sebagai **unsur minimal** yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **2.5. Pelayanan Statistik Terpadu**

Perpustakaan merupakan sumber informasi dan pengetahuan yang dapat diakses dengan sistematis yang terstruktur dan terorganisasi secara profesional. Sebagai sebuah organisasi/lembaga, perpustakaan memiliki suatu proses spesifik yang selalu ditingkatkan kinerjanya untuk merespon tuntutan kebutuhan pengguna perpustakaan dan perkembangan teknologi.

Selain itu, perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga memengaruhi pengelompokan

perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Istilah-istilah perpustakaan “membengkak” menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu.

Dilihat dari perkembangan teknologi informasinya perpustakaan berkembang dari perpustakaan tradisional, semi-tradisional, elektronik, digital hingga perpustakaan virtual.

Namun dari sekian banyak istilah dan jenis perpustakaan tersebut, berdasarkan sifat dan golongannya, perpustakaan secara umum terbagi menjadi perpustakaan khusus dan perpustakaan umum. Dimana dari kedua perpustakaan tersebut berkembanglah istilah lain yang disesuaikan dengan cara pengelolaan, pengguna, tujuan, teknologi yang digunakan, dan pengetahuan yang dikemas.

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan perguruan tinggi, perusahaan, kementerian, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya.

Perpustakaan khusus biasanya juga mempunyai karakteristik khusus apabila dilihat dari fungsi, subyek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya. Sehingga dari hal tersebut nantinya akan terlihat dengan jelas perbedaannya dengan perpustakaan-perpustakaan pada umumnya.

Salah satu misi BPS adalah meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak. Namun, secara garis besar tahapan pekerjaan BPS adalah

mulai dari tahap pengumpulan, pengolahan, analisis, sampai dengan penyajian data dan informasi statistik.

Direktorat Diseminasi Statistik adalah salah satu unit kerja di BPS yang bertanggung jawab dalam penyajian, penyebarluasan, sosialisasi, serta layanan data. Direktorat Diseminasi Statistik membawahi empat Subdirektorat, yang diantaranya adalah Subdirektorat Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik. Di BPS Provinsi, tanggung jawab ini ada pada Bidang Integrasi Pengolahan Data Statistik (IPDS).

BPS adalah instansi pemerintah yang bersifat vertikal sehingga pengelolaan kegiatan BPS di seluruh Indonesia merujuk pada BPS Pusat, termasuk didalamnya adalah pengelolaan layanan statistik pada perpustakaan BPS.

Dalam bahasa Indonesia istilah “perpustakaan” dibentuk dari kata dasar pustaka ditambah awalan “per” dan akhiran ”an”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia perpustakaan diartikan sebagai “tempat, gedung, ruang yg disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dsb”.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pengguna/pemustaka.

Menurut IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*), perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pengguna.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengertian perpustakaan secara umum adalah suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi pustaka baik buku-buku cetakan ataupun bacaan lainnya hasil rekaman yang diatur diorganisasikan dan diadministrasikan dengan cara tertentu untuk memberi kemudahan dan digunakan secara berkelanjutan oleh penggunanya sebagai informasi.

Perpustakaan BPS merupakan perpustakaan khusus instansi pemerintah dengan sistem layanan sirkulasi gabungan antara sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka. Dimana untuk koleksi yang ada diruang baca pengunjung dapat memilih dan mengambil sendiri pustaka yang diinginkan tetapi tidak untuk koleksi pustaka yang ada di ruang dokumentasi. Untuk pustaka yang ada diruang dokumentasi, pengunjung memilih pustaka pada katalog dan petugas yang akan mengambilkannya. Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan BPS adalah layanan publik yang tidak berbayar/nirlaba.

Layanan publik yang profesional adalah layanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. (Widodo, 2001: 270 dalam Reformasi Birokrasi BPS Upaya dan Capaian 2010-2014). Ciri-cirinya yaitu :

1. Efektif; lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Pengelola Perpustakaan BPS harus selalu membuat inovasi dan meningkatkan infrastruktur serta tingkat keahlian dari pengelola perpustakaan sehingga memberikan dampak pada pencapaian tujuan dan sasaran dalam

peningkatan kualitas layanan perpustakaan pada umumnya dan kualitas layanan statistik pada khususnya.

2. Sederhana; mengandung arti prosedur/tata cara layanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan. BPS Provinsi dapat memberikan kemudahan layanan statistik kepada pengguna dengan memperpendek jalur layanan melalui fasilitas layanan statistik terpadu yang dikelola oleh Bidang IPDS dengan berkoordinasi dengan bidang/bagian lain. Seluruh permintaan data dan informasi statistik harus dapat terlayani pada Perpustakaan BPS Provinsi. Jika dalam proses layanan memerlukan informasi ataupun konfirmasi dari bidang/bagian lain, maka yang melakukan konfirmasi adalah petugas perpustakaan. Kemudahan yang dapat dinikmati pengunjung dapat juga diberikan melalui tersedianya fasilitas pendukung, seperti sistem aplikasi temu kembali dan pustaka digital.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai;
  - a. Prosedur tata cara layanan; BPS Provinsi agar memasang rambu layanan yang akan diberikan kepada pengguna seperti pada contoh gambar, sehingga pengguna dapat mengetahui dengan jelas perlakuan yang berhak mereka dapatkan.
  - b. Persyaratan layanan, baik teknis maupun persyaratan administratif; Persyaratan layanan: pengguna yang hanya membaca pustaka tidak dikenakan biaya apapun, namun jika membutuhkan data dalam bentuk



publikasi tercetak, publikasi digital, maupun data mentah maka dikenakan biaya sesuai dengan PP No. 54 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak. Khusus pengguna yang memerlukan data mentah maka harus menjalani prosedur:

- Membuat surat permohonan
  - Penentuan biaya berdasarkan PP No. 54 tahun 2009
  - Penandatanganan surat perjanjian LADU/SPPD
  - Penyiapan data dan kelengkapan
  - Penyelesaian administrasi oleh pemohon
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan; Kejelasan tentang unit kerja dan atau pejabat berwenang dapat diberikan oleh BPS Provinsi/Kabupaten/Kota dengan memajang susunan/struktur pengelola perpustakaan (beserta nama dan foto) pada ruang perpustakaan.
- d. Rincian biaya/tarif layanan dan tata cara pembayarannya; BPS Provinsi/Kabupaten/Kota wajib memberikan penjelasan kepada pengguna tentang layanan Perpustakaan BPS yang bersifat tak berbayar kecuali jenis layanan yang termuat dalam PP 54 tahun 2009 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- e. Jadwal waktu penyelesaian layanan; Kejelasan jadwal waktu penyelesaian layanan diberikan apabila kebutuhan pengguna

data/informasi statistik tidak dapat terselesaikan saat itu juga. Misal data yang perlu diolah terlebih dahulu.

4. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses layanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak;
5. Efisiensi mengandung arti:
  - a. Persyaratan layanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran layanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang berkaitan, seperti yang tertuang dalam poin 3b.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari bidang/bagian lain yang terkait. Hal ini tidak akan terjadi dengan dilaksanakannya sistem layanan statistik terpadu, yang mewajibkan semua pemenuhan kebutuhan pengguna melalui Perpustakaan BPS Provinsi (Bidang IPDS).
6. Ketepatan waktu; kriteria ini mengandung arti pelaksanaan layanan kepada pengguna dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan/disepakati.
7. Responsif; lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi pengguna. Hal ini dapat dilaksanakan antara lain dengan menambah ragam layanan untuk

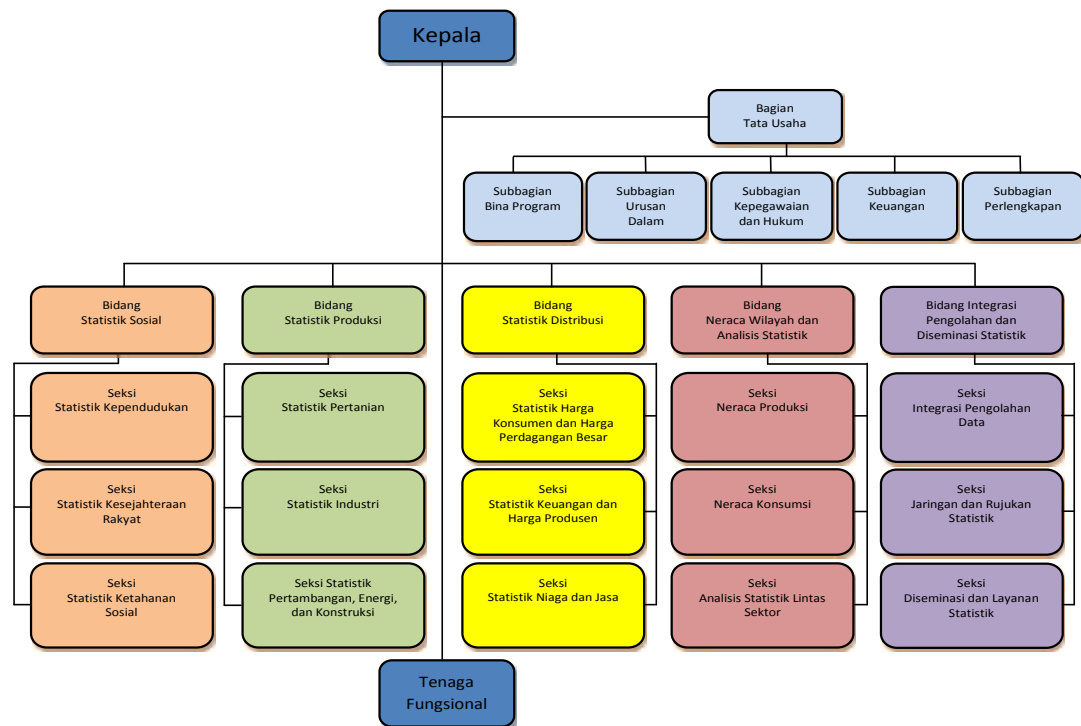
mengakomodir pengguna yang berasal dari berbagai lapisan masyarakat dan profesi. Seperti mengadakan layanan melalui telepon, email, website, dan lainnya.

8. Adaptif; cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi pengguna yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. Salah satunya dengan mengembangkan jenis layanan perpustakaan, tidak hanya perpustakaan konvensional tetapi juga menyediakan layanan perpustakaan digital.

## **2.6. Pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Lampung**

Pelayanan PST BPS Provinsi Lampung merupakan tanggung jawab Bidang Integrasi Pengolahan Data Statistik (IPDS), khususnya Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik. Bagian Tata Usaha, bertanggung jawab terhadap perencanaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi barang milik negara, dll. Bidang Statistik Sosial, Bidang Statistik Produksi, Bidang Statistik Distribusi, dan Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik merupakan *subject matter* yang bertugas melakukan pengumpulan data. Setelah data terkumpul maka data diolah dan disajikan oleh Bidang IPDS. Semua produk data dan publikasi statistik dari *subject matter* akan disajikan di PST BPS Provinsi. Pelayanan Statistik Terpadu (PST) berlokasi di perpustakaan BPS Provinsi Lampung, yang secara struktural, dibawah pengawasan Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik (gambar 3). Seksi Diseminasi dan Layanan

Statistik inilah gerbang pelayanan data dan informasi BPS kepada masyarakat pengguna data.



Gambar 2. Struktur Organisasi BPS Provinsi  
Sumber: BPS tahun 2014

Pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung tidak jauh berbeda dari perpustakaan pada umumnya. Diantaranya adalah pelayanan peminjaman koleksi buku dalam bentuk *hardcopy*, koleksi buku dalam bentuk *softcopy*, dan yang membedakan dengan perpustakaan lainnya adalah pelayanan konsultasi statistik bagi pengunjung PST. Bahkan untuk pelayanan melalui *website* saat ini, pengunjung bisa langsung mengunduh file publikasi yang diinginkan.

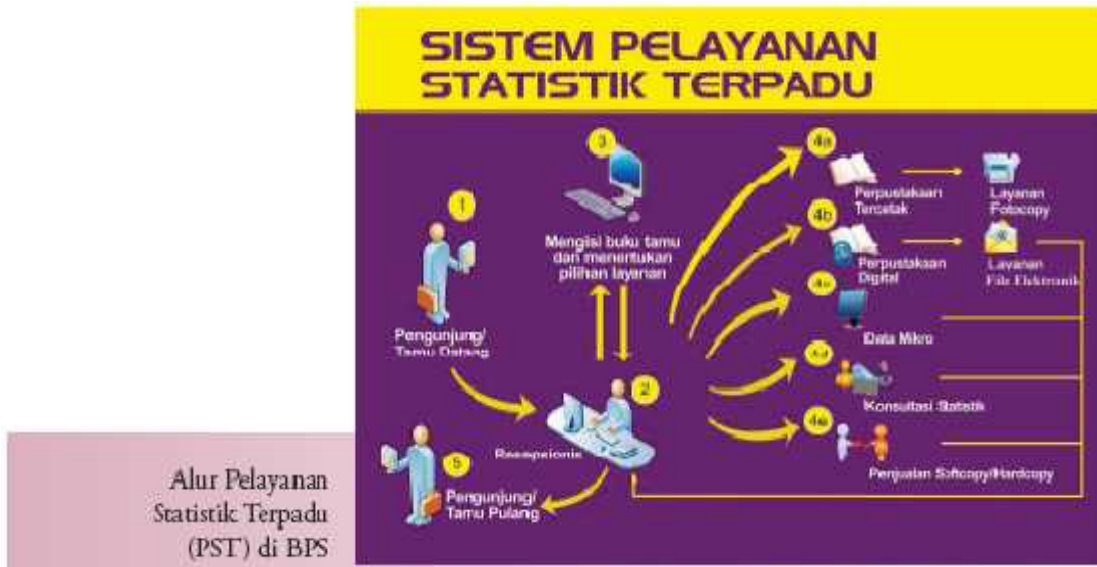
Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen data maka perpustakaan BPS Provinsi Lampung sudah melengkapi koleksi buku dalam bentuk *softcopy*.

Disamping itu juga dikarenakan keterbatasan tempat maka diperbanyak koleksi buku dalam bentuk *softcopy*. Beberapa publikasi pun ditampilkan dalam *website* BPS Provinsi Lampung dalam menu Senarai Rencana Terbit atau *Advance Release Calendar* (ARC).

Senarai Rencana Terbit atau *Advance Release Calendar* (ARC) merupakan suatu daftar yang memuat jadwal penerbitan publikasi yang didalamnya memuat periodisitas dan rentang waktu diseminasinya. Senarai Rencana Terbit merupakan salah satu komitmen besar BPS kepada masyarakat dalam hal pelayanan data. Pembangunan ARC bertujuan agar masyarakat pengguna data mengetahui berbagai kegiatan statistik yang dilakukan BPS secara lebih dini. Selain itu, masyarakat akan mendapatkan kepastian waktu rilis data atau publikasi sehingga mampu mengantisipasi kapan mendapatkan data statistik yang diperlukan. ARC dapat dilihat pada *website* BPS Provinsi Lampung.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pintu gerbang pemasaran data, tempat dimana pengguna data BPS dapat memperoleh data maupun informasi yang dibutuhkan. PST dibangun dalam rangka memberikan pelayanan statistik satu pintu (*one gate services*) sehingga memudahkan masyarakat pengguna data memperoleh berbagai layanan statistik.

Kondisi di perpustakaan BPS Provinsi Lampung saat ini memiliki 2 (dua) orang petugas, 3 (tiga) unit *Personal Computer* yang bisa digunakan untuk akses internet dan pencarian koleksi buku dalam bentuk *softcopy*, dan 4.825 buku koleksi dalam bentuk *hardcopy* dan 40.550 buku dalam bentuk *softcopy*.



Gambar 3. Alur PST di BPS

Sumber: Laporan RB BPS Upaya dan Capaian 2010-2014

Sistem Pelayanan Statistik Terpadu pada gambar 4. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tamu/pengunjung datang ke PST.
2. Tamu/pengunjung diterima oleh petugas PST (resepsionis).
3. Tamu/pengunjung mengisi buku tamu dan menentukan pilihan layanan.
4. Ada lima pilihan layanan yaitu perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, data mikro, konsultasi statistik, dan penjualan *softcopy/hardcopy* publikasi.
5. Setelah selesai dengan layanan yang diterima maka tamu/pengunjung pulang.

## 2.7. Penelitian terdahulu

Beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan sebagai referensi dalam penelitian ini di antaranya:

1. Hastuti (2005) melakukan penelitian berjudul “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*”. Penelitian ini menggunakan acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/ M.PAN /2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk pengembangan instrumen sebagai unsur kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang diperoleh Nilai Indeks untuk pelayan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah **2,82**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar **25** maka hasilnya adalah **70,5**. Berdasarkan hitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Kantor Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah **B**. itu berarti bahwa kinerja pelayanan Kantor Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah **baik**.

Dari 14 unsur IKM, 13 unsur dikategorikan **baik** yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan; Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani; Disiplin petugas dalam memberikan pelayanan; Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; Kecepatan pelayanan; Keadilan dalam memberikan pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani; Kewajaran biaya pelayanan; Kesesuaian biaya

pelayanan; Ketepatan jadwal pelayanan; Kenyamanan pelayanan; dan Keamanan pelayanan. Sementara unsur Prosedur pelayanan dikategorikan **kurang baik**.

2. Anjaryani (2009) melakukan penelitian berjudul “*Kepuasan Pasien rawat Inap terhadap pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*”.

Penelitian ini menganalisis hubungan antara karakteristik pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Penelitian ini menggunakan variabel bebasnya adalah karakteristik pasien dengan indikator umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jenis penyakit, kelas perawatan, dan lama perawatan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Dari hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% diketahui:

- Hubungan umur dengan kepuasan pasien *p value* 0,628 yang berarti tidak ada hubungan.
- Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien *p value* 0,012 yang berarti ada hubungan.
- Hubungan kelas perawatan dengan kepuasan pasien *p value* 0,369 yang berarti tidak ada hubungan.
- Hubungan lama perawatan dengan kepuasan pasien *p value* 0,648 yang berarti tidak ada hubungan.
- Hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien *p value* 0,047 yang berarti ada hubungan.



- Hubungan jenis penyakit dengan kepuasan pasien *p value* 0,981 yang berarti tidak ada hubungan.
- Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien *p value* 0,603 yang berarti tidak ada hubungan.
- Hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien *p value* 0,865 yang berarti tidak ada hubungan.

3. Ningsih (2011) melakukan penelitian tentang “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Lubuklinggau*”

Didalam penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan terpadu yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Lubuklinggau untuk pertimbangan dalam penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada KPP kota LubukLinggau masih kurang baik atau dengan kata lain kinerja yang ditampilkan masih rendah, terbukti dengan hanya memperoleh nilai kuisisioner IKM sebesar **2,74** dan hal- hal yang perlu ditingkatkan lagi adalah: disiplin petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi dan keadilan pemrosesan permohonan izin.

4. Mote (2008) melakukan penelitian tentang “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*”.

Penelitian ini menggunakan analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang dengan mengacu pada Kep MENPAN No 25 Tahun 2004 dengan 14 indikator.

Kesimpulan dari hasil penelitiannya adalah dari 14 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 3 indikator dengan indikator kategori yang tidak baik yaitu kemampuan petugas pelayanan; kenyamanan lingkungan; dan keamanan lingkungan. Sebelas indikator lainnya berkategori baik dalam pelayanannya yaitu prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kejelasan petugas pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggung jawab petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; kesopanan petugas; kewajaran biaya pelayanan; kepastian biaya; dan kepastian jadwal pelayanan.

5. Ginting (2012), melakukan penelitian tentang “*Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL.

Hasil dari penelitian ini adalah persepsi terhadap kinerja pelayanan belum memenuhi harapan pasien pada kelima dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan yang memiliki *gap* antara persepsi dan harapan paling besar adalah dimensi

*assurance* (-0,52) yang diikuti oleh dimensi *reliability* (-0,48), dimensi *responsiveness* (-0,47), dimensi *empathy* (-0,38), dan dimensi *tangibles* (-0,37).

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna data, Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada tahun 2010 telah direnovasi secara fisik bangunannya dan menambah fasilitas-fasilitas seperti 3 buah *personal computer* (PC) dan 1 titik hotspot wifi gratis untuk pengunjung PST. 2 buah PC khusus digunakan untuk pencarian koleksi buku *softcopy* dan akses internet, sedangkan 1 PC digunakan sebagai buku tamu bagi pengunjung. Mulai tahun 2011 pengisian buku tamu dilakukan secara komputerisasi.

Disamping itu, dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pengguna data, PST tidak hanya melayani peminjaman buku saja tapi juga ditambah dengan melayani jasa konsultasi statistik dan juga rekomendasi kegiatan statistik. Hal ini sejalan dengan visi BPS yaitu sebagai pelopor statistik terpercaya untuk semua, BPS melalui PST-nya tidak hanya menyediakan data untuk pengguna data tapi juga memberikan pemahaman kepada pengguna data mengenai bagaimana data itu diperoleh, bagaimana metode pengumpulan data, bagaimana metode penarikan sampelnya, bagaimana cara pengolahan datanya, dan sebagainya.

Dengan peningkatan fasilitas dan jenis pelayanan yang bertambah sudah selayaknya kualitas pelayanan PST semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan

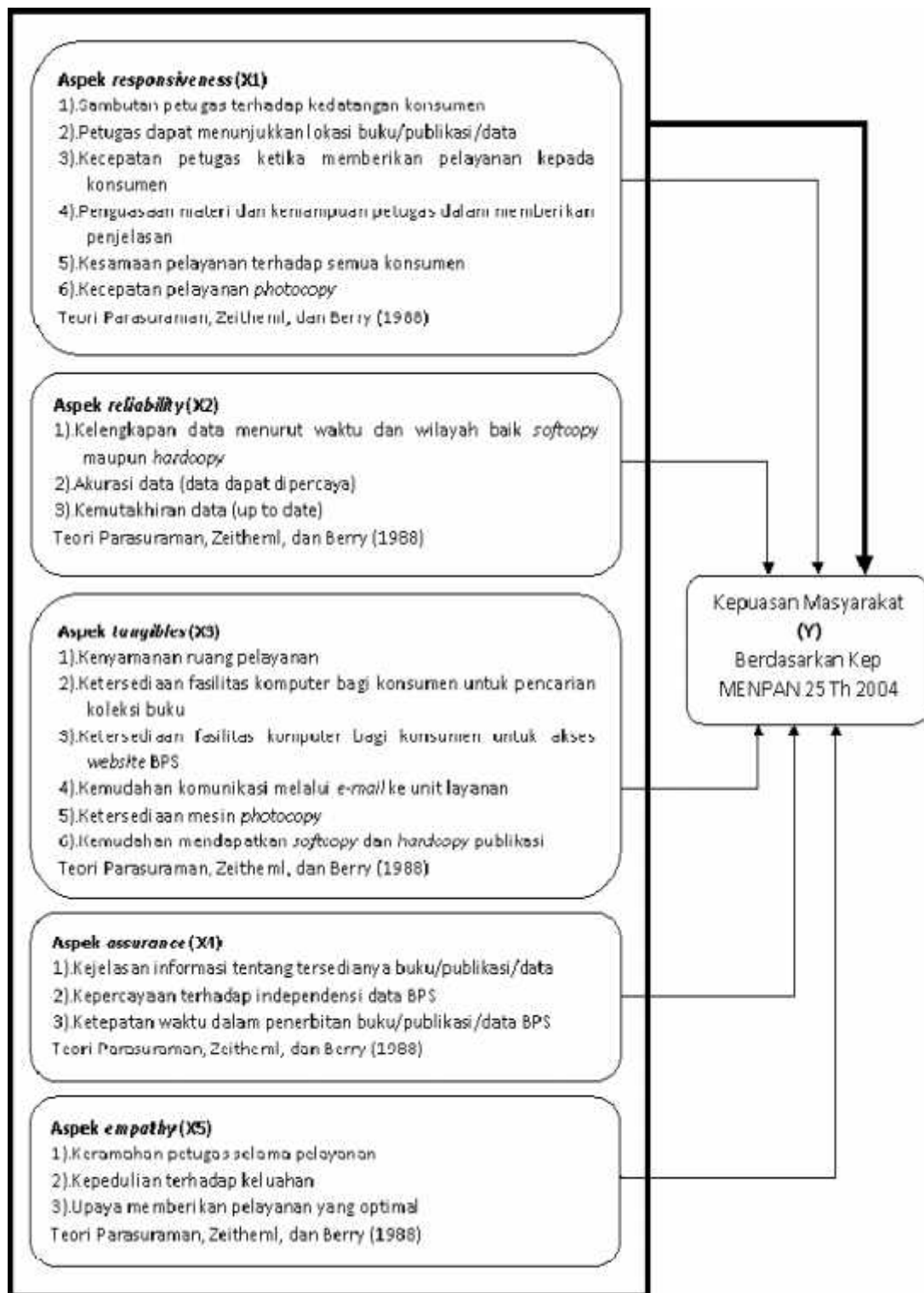
PST BPS Provinsi Lampung diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna data.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikutip dari Tjiptono, 2011) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi pokok kualitas jasa:

1. Keresponsifan (*responsiveness*): berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
2. Keandalan (*reliability*): berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Berwujud (*tangible*): berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.
4. Jaminan (*assurance*): yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*emphaty*): berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kelima kriteria tersebut menjadi acuan utama dalam kerangka penelitian ini dan terbentuk dalam gambar 1. Dari kelima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan tersebut (*responsiveness* (X1), *reliability* (X2), *tangibles* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5)) juga akan dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung (Y) baik secara parsial maupun secara bersama-sama.



Gambar 4. Kerangka Pemikiran

## 2.9. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dihipotesiskan sebagai berikut:

1. Variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.
2. Variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.
3. Variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.
4. Variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.
5. Variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.
6. Kualitas pelayanan PST yang terdiri dari *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada PST BPS Provinsi Lampung.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang telah dijelaskan di awal, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain riset deskriptif kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Lampung.

**Penelitian deskriptif** adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian, menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian. (dikutip dari [http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_deskriptif](http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif))



**Penelitian deskriptif** merupakan penelitian dimana pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Serta melaporkan keadaan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. (dikutip dari <http://ridwanaz.com/umum/bahasa/pengertian-penelitian-deskriptif/>)

**Penelitian kuantitatif** adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. (dikutip dari [http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kuantitatif](http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif))

## **3.2. Populasi, Sampel dan Tehnik Sampling**

### **3.2.1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan unit analisis yang akan diduga ciri-ciri atau karakteristiknya. Menurut Ismiyanto, populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa; orang, benda, atau suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Sedangkan menurut Arikunto, populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka

penelitiannya merupakan penelitian populasi. (dikutip dari <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling.html>)

Penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel *accidental sampling*, dengan populasi yang *eligible* terpilih sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang dan menerima pelayanan pada PST BPS Provinsi Lampung.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti. Sampel dianggap perwakilan dari populasi dan hasilnya mewakili secara keseluruhan. Sampel menurut Sugiyono (2012 : 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Supaya jumlah sampel yang digunakan proporsional dengan jumlah populasi maka jumlah sampel dihitung dengan rumus tertentu.

Pada penelitian ini adalah penentuan jumlah sampel mengacu pada Keputusan Menpan nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan rumus:

$$\text{Jumlah sampel} = (\text{Jumlah unsur pertanyaan} + 1) \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = (14 + 1) \times 10 = 150$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sejumlah 150 sampel.

### 3.2.3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel untuk responden penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu pengunjung yang datang pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Lampung.

### 3.3. Variabel Penelitian

Tingkat kepuasan pengunjung PST adalah tingkat perasaan pengunjung PST setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang dirasakan sesuai atau lebih dengan kebutuhan dan harapannya terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas layanan (Parasuraman Zeithaml dan Berry, dikutip dari Tjiptono, 2011) yang masing-masing dimensinya memiliki beberapa indikator:

a. Aspek *responsiveness* yaitu kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kepustakaan, serta tanggap terhadap keinginan konsumen data.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1). Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen
- 2). Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data
- 3). Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen
- 4). Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan
- 5). Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen
- 6). Kecepatan pelayanan *photocopy*

- b. Aspek *reliability* yaitu kesanggupan untuk memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan segera, mudah, aman dan ketepatan waktu pelayanan keputakaan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- 1). Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*
  - 2). Akurasi data (data dapat dipercaya)
  - 3). Kemutakhiran data (up to date)
- c. Aspek *tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang di lihat dari penampilan fisik PST BPS Provinsi Lampung yang kasat mata. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- 1). Kenyamanan ruang pelayanan
  - 2). Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku
  - 3). Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses *website* BPS
  - 4). Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan
  - 5). Ketersediaan mesin *photocopy*
  - 6). Kemudahan mendapatkan *softcopy* dan *hardcopy* publikasi
- d. Aspek *assurance* yaitu kemampuan untuk memberikan jaminan atas keamanan pemakaian, keramahan dan sopan santun petugas pelayanan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- 1). Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data
  - 2). Kepercayaan terhadap independensi data BPS
  - 3). Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS

e. Aspek *empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian, informasi atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan pengunjung PST. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1). Keramahan petugas selama pelayanan
- 2). Kepedulian terhadap keluhan
- 3). Upaya memberikan pelayanan yang optimal

Kepuasan pelanggan/pengunjung diukur dari 14 unsur yang *relevan, valid, dan reliabel* sebagai **unsur minimal** yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan No 25 Tahun 2004, yaitu kepuasan terhadap:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut diatas dituangkan ke dalam bentuk daftar pertanyaan atau kuesioner tertulis kepada responden.

### **3.4. Tehnik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara *accidental sampling*. Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh langsung dari pengunjung PST berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012: 142). Tehnik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012: 224). Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh fakta mengenai variable yang akan diteliti.

Penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pertanyaan ataupun pernyataan (Sugiyono, 2012: 93).

Dalam hal ini, digunakan skala 4 tingkat (Likert), unsur-unsur pelayanan diukur dengan tingkat kepentingan pengunjung PST dengan penilaian berikut :

- 1) Jawaban sangat tidak penting skor 1
- 2) Jawaban tidak penting skor 2
- 3) Jawaban penting skor 3
- 4) Jawaban sangat penting skor 4

Untuk kinerja pelayanan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti pengunjung sangat tidak puas
- 2) Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti pengunjung tidak puas
- 3) Jawaban baik diberi bobot 3, berarti pengunjung puas
- 4) Jawaban sangat baik diberi bobot 4, berarti pengunjung sangat puas

### **3.5. Validitas dan Reliabilitas**

Untuk memenuhi syarat instrumen penelitian yang baik, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan.

#### **3.5.1. Validitas**

Validitas adalah sejauh mana perbedaan dalam skor pada suatu instrumen mencerminkan kebenaran perbedaan antara individu-individu, kelompok-kelompok atau situasi-situasi dalam suatu karakteristik (Silalahi, 2015). Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama.



Uji validitas instrument pengukuran yang banyak dilakukan dalam penelitian ilmu social adalah uji validitas criterion. Tingkat validitas criterion dari suatu instrument dilakukan dengan menguji dan menghitung koefisien *Pearson Correlation* antara masing-masing indikator dengan skor total dari seluruh indikator. Mengukur validitas criterion dapat menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* dengan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum xi^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

xi = skor setiap butir atau item ke i, dimana i = 1, 2, ...

y = skor total dari butir yang bersangkutan

Dalam uji *Pearson Product Moment*, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variable. Untuk menentukan item dari instrument valid atau tidak, dilakukan uji t (t statistik) terhadap *Pearson Product Moment Correlation* tersebut dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hasil uji t memiliki harga nilai taraf signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka indikator yang digunakan dianggap valid dan dapat digunakan sebagai bagian dari instrument ukuran. Validitas diekspresikan oleh angka 0,0 hingga 1,0 dimana semakin tinggi angka maka semakin tinggi validitas.

### 3.5.2. Reliabilitas

Suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrument dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dari Cronbach (1951), yaitu Ulber Silalahi, 2015: 470 :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$$\text{Rumus Varians} = \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}{N}$$

- $r_{11}$  : Reliabilitas instrument/koefisien alfa
- k : Banyaknya bulir soal
- $\sum \sigma_i^2$  : Nilai variasi tiap-tiap bulir
- $\sigma_t^2$  : Total variasi
- N : Jumlah responden

## 3.6. Tehnik Analisis Data

### 3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif disebut juga sebagai *unidimensional analysis* atau *univariate analysis*. Fokus utama dari analisis deskriptif adalah *distributions of one variable*. Untuk mendistribusikan satu variabel diperlukan statistik deskriptif.

Statistik ini meliputi distribusi frekuensi, ukuran kecenderungan pusat, ukuran penyebaran atau ukuran variasi atau ukuran dispersi (Silalahi: 2015).

Pengukuran yang akan digunakan adalah ukuran pemusatan rata-rata (*mean*) karena paling banyak digunakan dan keuntungan menghitung rata-rata adalah angka yang dihasilkan dapat digunakan sebagai gambaran atau wakil dari data yang diamati.

### 3.6.2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Kep Menpan no KEP/25/M.PAN/2004 penghitungan nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penelitian ini, penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 21 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{21} = 0,048$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{penimbang}$$

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

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

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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

Sumber: Lampiran Kep Menpan no KEP/25/M.PAN/2004

### 3.6.3. *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja PST BPS Provinsi Lampung, maka digunakan *Importance-Performance Analysis*. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/pengunjung.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu penghitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh PST BPS Provinsi Lampung.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Analisis Tingkat Kesesuaian Model Martil dan James (1977) sebagaimana dikutip Auditua (2009), kriteria kesesuaian dibagi menjadi beberapa tingkatan disesuaikan dengan tingkat persentase yaitu:

- a. 80% - 100% = sangat sesuai
- b. 70% - 79% = sesuai
- c. 60% - 69% = cukup sesuai
- d. 50% - 59% = kurang sesuai
- e. 0 – 49% = tidak sesuai

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja PST BPS Provinsi Lampung yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung; sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan menurut persepsi pengunjung PST BPS Provinsi Lampung.

Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:  $T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden  
 $X_i$  = Skor penilaian kinerja PST BPS Provinsi Lampung  
 $Y_i$  = Skor penilaian kepentingan pengunjung

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan/kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:  $\bar{x}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan  
 $\bar{y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan  
 $n$  = jumlah responden

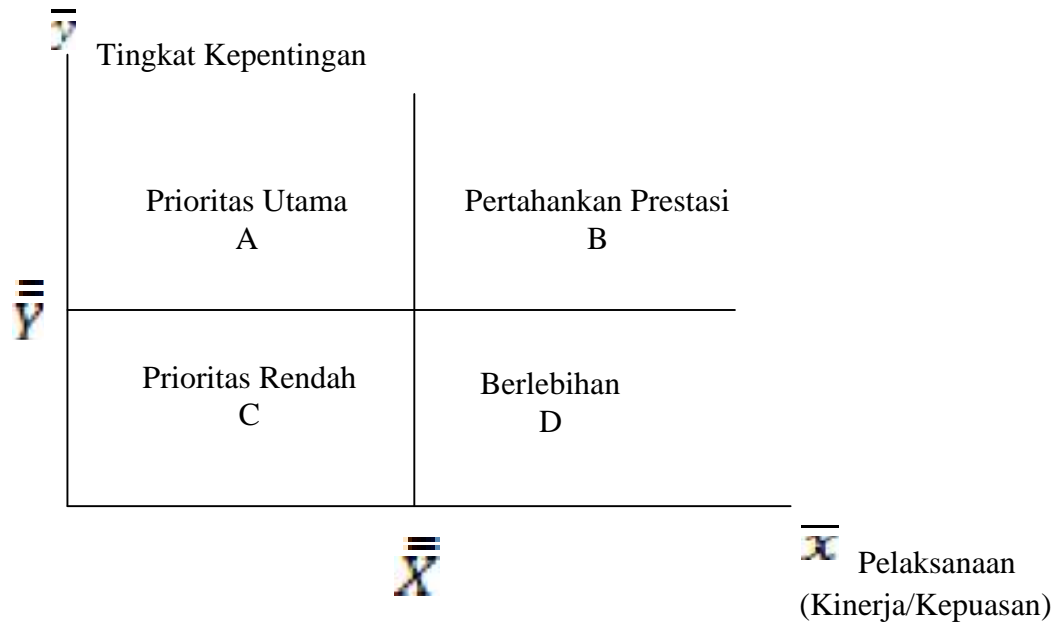
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dimana  $\bar{x}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 21 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana  $K = 21$ .

Rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur itu akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. Diagram Kartesius

Penjelasannya sebagai berikut:

- A. Prioritas Utama, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan alias tidak puas.

- B. Pertahankan Prestasi, menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Prioritas Rendah, menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Berlebihan, menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

#### 3.6.4. Analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*)

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *responsiveness* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *tangibles* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), *empathy* ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung ( $Y$ ). Persamaan Model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat di rumuskan :

$$Y_1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

$Y_1$	=	Kepuasan pengunjung
$X_1$	=	<i>Responsiveness</i>
$X_2$	=	<i>Reliability</i>



$X_3$	= <i>Tangible</i>
$X_4$	= <i>Assurance</i>
$X_5$	= <i>Empathy</i>
$b_0$	= Konstanta
$b_1 \dots b_5$	= Koefisien regresi variabel independent
$e$	= Kesalahan estimasi

#### 3.6.4. Uji t

Hasan (2002 : 124) mengemukakan “uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh secara individu antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)”. Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i - B_i}{S_{b_i}}$$

keterangan :

$b_i$  = Nilai Koefisien Regresi

$B_1$  = Nilai Koefisien Regresi untuk Populasi

$S_{b_i}$  = Kesalahan Baku Koefisien Regresi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05, dari keterangan tersebut, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) 1,2, tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

1. Nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
2. Nilai hitung  $>$   $t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Atau dengan melihat signifikan  $t$ , yaitu:

1. Signifikansi  $t \leq 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
2. Signifikansi  $t \geq 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

Ada lima hipotesis yaitu:

- a.  $H_0$  = variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.  
 $H_a$  = variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- b.  $H_0$  = variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.  
 $H_a$  = variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- c.  $H_0$  = variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.  
 $H_a$  = variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- d.  $H_0$  = variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.  
 $H_a$  = variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- e.  $H_0$  = variabel *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.  
 $H_a$  = variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

### 3.6.5. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), Uji F dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dengan:

R = Koefisien Korelasi Linier Berganda

n = Banyaknya Data

k = Banyaknya variabel bebas

(Hasan, 2002 : 125)

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05 dari keterangan di atas, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

1. Nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
2. Nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Hipotesisnya adalah:

Ho = secara bersama-sama (simultan) variabel *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha = secara bersama-sama (simultan) variabel *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengukuran dan analisis yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan dengan hasil sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan di PST BPS Provinsi Lampung dikategorikan Baik berdasarkan pengukuran IKM Kepmenpan no 25 Tahun 2004.
2. Pemberian pelayanan statistik secara terpadu di BPS Provinsi Lampung menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini berdasarkan dari persepsi dan harapan masyarakat yang menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau gap dengan nilai skor positif dari keseluruhan dimensi baik dimensi *Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance* dan *Empathy*.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, baik Uji T maupun Uji F, diketahui bahwa variabel *Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung dan pengaruhnya bersifat positif (nilai koefisien regresinya sebesar 0,875), artinya jika pelayanan dari aspek *Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance* dan *Empathy* semakin tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat diketahui bahwa jika aspek *Responsiveness,*

*Reliability, Tangible, Assurance* dan *Empathy* meningkat sebesar 10% maka kepuasan pengunjung akan meningkat 8,2%. Sedangkan berdasarkan nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi diketahui bahwa variabel independen (*Responsiveness, Reliability, Tangible, Assurance* dan *Empathy*) mempunyai hubungan yang kuat dan mempunyai sumbangan yang cukup besar terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengunjung).

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini maka saran-saran yang bisa diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan sumber daya manusia pelayanan, baik dari segi pengetahuan maupun keahlian, melalui pendidikan teknis dan pelatihan teknis perlu dilakukan. Hal ini dimaksudkan agar kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan lebih optimal. Sebagai alternatif peningkatan pelayanan, dapat dilakukan dengan merotasi pegawai teknis untuk menjadi petugas pelayan dengan jadwal tertentu.
2. Seyogyanya disediakan kotak saran yang tidak transparan sebagai bentuk proaktif penyedia layanan karena melalui kritik dan saran dapat diketahui apa saja yang menjadi keluhan, tanggapan dan keinginan pengguna layanan.
3. Pemasangan bagan atau alur standarisasi pelayanan agar tercipta *image* positif masyarakat sekaligus sebagai alat ukur kinerja pelayanan melalui penyusunan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis sistem pelayanan berdasarkan batasan mutu dan standar pelayanan yang memuat hal-hal sebagai berikut: Visi dan misi pelayanan, jenis pelayanan yang ditawarkan (utama, pendukung, tambahan), spesifikasi masyarakat yang dilayani, prosedur pelayanan (alur kegiatan) dan pengawasan dan pengendalian mutu pelayanan.

4. Sebagai perwujudan peningkatan E-Government, perlu dioptimalkan lagi sosialisasi *website* BPS Provinsi Lampung dengan mempromosikan fitur-fiturnya, serta menetapkan salah satu pegawai sebagai petugas khusus operator *website* sehingga bisa langsung merespon segala macam keluhan dan permasalahan pengunjung melalui *website*.

## DAFTAR PUSTAKA

BPS, 2011, *Panduan Pengelolaan PST*, Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, Jakarta.

BPS, 2014, *Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik Upaya dan Capaian 2010-2014*, Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, Jakarta.

Duwi Colsultant, 2011, Analisis Korelasi Parsial, online, (<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-korelasi-parsial.html>).

KBBI Online, 2012-2015, \_\_\_\_\_, online, (<http://kbbi.web.id/> diakses 13 April 2015).

KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

KEPMENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengertian Apapun, 2015, Pengertian Populasi dan Sampel serta Teknik Sampling, online, (<http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling.html> diakses 27 Juli 2015).



- Ridwanaz.com, 2012, Pengertian Penelitian Deskriptif, online, (<http://ridwanaz.com/umum/bahasa/pengertian-penelitian-deskriptif/> diakses 13 April 2015).
- Silalahi, Ulber, 2015, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Statistik Ceria, 2013, Teori Analisis Deskriptif, online, (<http://statistikceria.blogspot.com/2012/01/teori-analisis-deskriptif.html>).
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Susetyo, Budi, 2010, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sutomo, Slamet, 2014, *Panduan Melaksanakan Penelitian*, Corleon Books – Publishing House of Litera Media, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wikipedia, 2010, Penelitian Deskriptif, online, ([http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_deskriptif/](http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif/) diakses 13 April 2015).

Wikipedia, 2015, Penelitian Kuantitatif, online,  
([http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kuantitatif/](http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif/) diakses 13 April 2015).

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Blok I Keterangan Konsumen Data

DAFTAR PERTANYAAN

Blok I. Keterangan Konsumen Data (Isikan atau lingkari kode menurut pilihan Saudara)

1. Nama	:	.....		
2. Umur	:	..... tahun		<input type="checkbox"/>
3. Jenis kelamin	:	Laki-laki - 1	Perempuan - 2	<input type="checkbox"/>
4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan	:	S SLTA - 1	D4/S1 - 3	<input type="checkbox"/>
	:	D1/D2/D3 - 2	S2/S3 - 4	
5. Profesi	:	Pelajar - 1	PNS/TNI/Poli - 3	Pegawai Swasta - 5
	:	Manisava - 2	Pegawai B.J.W.N/D - 4	[lainnya] - 6
6. Apatujuan Saudara berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu/Perpustakaan				
		Mencari data/eksplorasi data - 1	[lainnya] (.....)	- 4
		Konsultasi - 2	Contoh Lainnya: Rekomendasi Kegiatan Statistik	
7. Data yang diperlukan akan digunakan untuk				
		Kecelakaan pribadi - 1		<input type="checkbox"/>
		Instansi/Institusi (.....)	- 2	

Lampiran 1. Kuesioner Blok II Pengukuran Indeks Kepuasan Pengunjung berdasarkan Pedoman Penyusunan IKM Permenpan no 25 Tahun 2004

DAFTAR PERTANYAAN

Blok II. Pengukuran Indeks Kepuasan Pengunjung berdasarkan Pedoman Penyusunan IKM Permenpan no 25 Tahun 2004

Faktor Kualitas Pelayanan	TINGKAT KEPUASAN			
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
<b>1 Prosedur pelayanan</b>				
kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung PST dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan				
<b>2 Persyaratan pelayanan</b>				
persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan				
<b>3 Kejelasan petugas pelayanan</b>				
keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)				
<b>4 Kedisiplinan petugas pelayanan</b>				
kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku				
<b>5 Tanggung jawab petugas pelayanan</b>				
kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan				
<b>6 Kemampuan petugas pelayanan</b>				
tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengunjung				
<b>7 Kecepatan pelayanan</b>				
target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan				
<b>8 Keadilan mendapatkan pelayanan</b>				
pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pengunjung yang dilayani				
<b>9 Kesopanan dan keramahan petugas</b>				
sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung secara sopan dan ramah				
<b>10 Kewajaran biaya pelayanan</b>				
biaya yang terjangkau oleh pengunjung dalam memperoleh pelayanan				
<b>11 Kepastian biaya pelayanan</b>				
kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan				
<b>12 Kepastian jadwal pelayanan</b>				
pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan				
<b>13 Kenyamanan lingkungan</b>				
kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pengunjung				
<b>14 Keamanan pelayanan</b>				
terjaminnya tingkat keamanan PST, sehingga pengunjung merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan				

## Lampiran 1. Kuesioner Blok III Tingkat Kepentingan, Kinerja Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung

### DAFTAR PERTANYAAN

Blok III. Tingkat Kepentingan, Kinerja Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung

Menurut pendapat Saudara, bagaimana Tingkat Kepentingan dan Kinerja faktor-faktor berikut: (beri tanda ? menurut pilihan Saudara)

Faktor Kualitas Pelayanan	TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN				KINERJA/KUALITAS PELAYANAN			
	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting	Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik
<b>A.1. Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)</b>								
1. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen								
2. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data								
3. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen								
4. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan								
5. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen								
6. Kecepatan layanan <i>photocopy</i>								
A.2. Sepengetahuan Saudara bagaimana pelayanan dari unsur kesigapan dibandingkan sebelum ada PST?	1. Lebih Buruk		2. Sama		3. Lebih baik			
<b>B.1. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>								
7. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>								
8. Akurasi data (data dapat dipercaya)								
9. Kemutakhiran data ( <i>up to date</i> )								
B.2. Sepengetahuan Saudara bagaimana pelayanan dari unsur keandalan dibandingkan sebelum ada PST?	1. Lebih Buruk		2. Sama		3. Lebih baik			
<b>C.1. Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)</b>								
10. Kenyamanan ruang pelayanan								
11. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog								
12. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS								
13. Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i> ke unit layanan								
14. Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> publikasi								
C.2. Sepengetahuan Saudara bagaimana pelayanan dari unsur ketersediaan sarana dibandingkan sebelum ada PST?	1. Lebih Buruk		2. Sama		3. Lebih baik			
<b>D.1. Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>								
15. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data								
16. Kepercayaan terhadap independensi data BPS								
17. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS								
D.2. Sepengetahuan Saudara bagaimana pelayanan dari unsur kepastian dibandingkan sebelum ada PST?	1. Lebih Buruk		2. Sama		3. Lebih baik			
<b>E.1. Keempatian (<i>Empathy</i>)</b>								
18. Keramahan petugas selama pelayanan								
19. Kepedulian terhadap keluhan								
20. Upaya memberikan pelayanan yang optimal								
E.2. Sepengetahuan Saudara bagaimana pelayanan dari unsur keempatian dibandingkan sebelum ada PST?	1. Lebih Buruk		2. Sama		3. Lebih baik			
<b>F. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kualitas layanan PST/Perpustakaan? (beri tanda ? menurut pilihan Saudara)</b>	Sangat tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	

Lampiran 2. Data Keterangan Pengunjung PST

No	Nama	Umur	Sex	Pendidikan	Profesi	tujuan	tujuanlain	Pengg data
1	PUTRI R	25	2	1	2	1		1
2	TRY INDIAS	21	2	1	2	1		1
3	YOGA PUSPA SARI	20	2	1	2	1		1
4	MERISA MAYASARI	21	2	1	2	1		1
5	FAJAR FIRDAUS	43	1	3	6	1		1
6	M NURYASIN	23	1	1	2	1		1
7	SUHARDJONO	40	1	3	5	1		1
8	NEDIK IRAWAN	22	1	1	2	1		1
9	SAHADI	26	1	1	2	1		1
10	ICHWAN PERMADI K	23	1	1	2	1		1
11	SUMARLIN	26	1	1	2	1		1
12	DESI AFRIANI	23	2	1	2	1		1
13	SUDIRMAN	38	1	1	1	1		2
14	RIKI TRI KURNIAWAN	19	1	1	2	1		2
15	IR ZULKARNAIN AW	58	1	3	3	1		2
16	FERNI NILAWATI	23	2	1	2	1		1
17	DWI AYU LESTARI	21	2	1	2	1		1
18	AGNES	21	2	1	2	1		1
19	MARDALENA	24	2	1	2	1		1
20	SALMAN ALFARISI	22	1	1	2	1		1
21	BUDI PRASETIYO	23	1	1	2	1		1
22	UTARY DEVI	22	2	1	2	1		1
23	HEBY RAKASIWI	25	1	3	3	1		1
24	PRAYUDHA ANANTA	22	1	1	2	1		1
25	BERTHA AYU SEPTIKA	21	2	3	5	1		1
26	AYA SOPHIA	23	2	2	2	1		1
27	DEFRINA K MONALISA	25	2	1	2	1		2
28	DIAN PARAMITHA A	21	2	1	2	1		1
29	YUANITA PRATIWI	21	2	1	2	1		2
30	SRI WULANDARI	21	1	1	2	1		1
31	SASTRA DELILA	19	1	1	2	1		1
32	SUTRISNO	25	1	1	2	1		2
33	NICORIAN PRATAMA	23	1	1	2	1		1
34	SUBROTO NURWANTOROSE	29	1	3	3	1		2
35	MAHAVIRA	24	1	1	2	1		1
36	ANDRI JAYA KESUMA	26	1	1	1	1		1
37	MARISSA	21	2	1	2	1		1
38	NINDYA WULANDARI	19	2	1	2	1		1
39	M NUGRAHA OKTA F P	19	1	1	2	1		1
40	JODY ARFIANTO	19	1	1	2	1		1
41	ENDI YULIAN	23	1	1	2	1		1
42	ABDUL MULUK	23	1	1	2	1		1
43	SAMSUL BAKRI	50	1	2	2	1		1
44	ELIZDYA SEPTIANA S	21	1	1	2	1		1
45	ERWIN OCTAVIANTO	25	1	3	3	1		2
46	NIKEN DEWI A	22	2	1	2	1		1
47	LAILATUL QOMARIA	26	2	1	2	1		1
48	ARIES FATCHURROCHMAN	23	1	1	2	1		1
49	NONI YULIA MARNA	18	2	1	2	1		1
50	DEFRINA K MONALISA	25	1	1	2	1		2
51	SRI SANTI ADININGSIH	29	2	3	5	1		2
52	DINA YUSRINA	19	2	1	2	1		1
53	IRMA PUSPITASARI	24	2	1	2	1		1
54	RENALDI HUTASOIT	21	1	1	2	1		1
55	EDI SUTRISNO	42	1	4	3	1		2
56	ROSALINA	36	2	3	3	1		2
57	PRIMA	32	2	4	3	1		2
58	HERIBUDI SANTOSO	50	1	3	3	1		2
59	EKA SILA KARNNO	47	2	3	3	1		2
60	METI FITRI APSARI	19	2	1	2	1		1
61	VIRANDHI OCKTA WIJAYA	19	1	1	2	1		1

Lampiran 2. Data Keterangan Pengunjung PST (lanjutan)

No	Nama	Umur	Sex	Pendidikan	Profesi	tujuan	tujuanlain	Pengg data
62	ARIF SUJATMIKO	34	1	3	5	1		1
63	YUDHI PRANATA	31	1	1	5	1		1
64	TIKA MELIAN SARI	19	2	1	2	1		1
65	DEFI YUNIA SARI	19	2	1	2	1		1
66	BETRIA MEGA SARI	25	2	3	5	1		1
67	MERTA WITDAWATI	20	2	1	2	1		1
68	ANDA LAKSMANA	26	1	3	2	1		1
69	DEWI KURNIATY	29	2	2	5	1		1
70	AULIA KARTIKA A	20	2	1	2	1		1
71	FITRIA ZAINUBI EK AP	20	2	1	2	1		1
72	SARI NURHIDAYATI	26	2	2	2	1		1
73	DEA AMANDA	23	2	1	2	1		1
74	CITRA DARAH	22	2	1	2	1		1
75	MARCELA YUNIATI	21	2	1	2	1		1
76	MECHRUN NISHA	21	1	1	2	1		1
77	MATSNA MAARIFAH	21	1	1	2	1		1
78	DEWI SARTIKA SIREGAR	21	2	1	2	1		1
79	ANNISA INCANILLA	21	2	1	2	1		1
80	TRIA DESI PUTRI	29	2	3	4	1		1
81	SHAN DIRGANTARA PUTRA	25	1	3	5	1		1
82	MEDI KURNIAWAN	19	1	1	1	1		1
83	MUDA EGA	22	1	1	2	1		1
84	EKA JUNIYATI	32	2	3	3	1		1
85	DANDUNG ARIFRIDHO	19	1	1	2	1		1
86	M HASBY RAMDHAN	23	1	1	2	1		1
87	TIWI PUSPITA SARI	19	2	1	2	1		1
88	ELIASSIP S SEMBIRING	22	1	1	2	1		1
89	EVI MARDIANA	21	2	2	2	1		1
90	PANDU ARIYANTO	20	1	2	2	1		1
91	ANDRIYANI	43	2	1	5	1		1
92	MUSTIKA SEPTIYAS TRISILIA	21	2	1	2	1		1
93	DEDE SAPUTRA	22	1	1	2	1		1
94	LINANDA ANGRAINI	23	2	1	2	1		1
95	CHAIRMAN SANI	22	1	1	2	1		1
96	KELIK ISTANTO	38	1	4	5	1		1
97	IZA DEWI KARTINI	19	2	1	3	1		1
98	GIMTAR PAMUJI ARITONANG	24	1	1	3	1		1
99	DEWI LESTARI	19	2	1	2	1		1
100	FANY OKVIANSYAH	22	1	1	2	1		1
101	FADLI BUSLIM	26	1	1	2	1		1
102	DONY KUSUMAH SAPUTRA	34	1	3	5	1		1
103	HERI SULIS SETYANTO	33	1	3	5	1		1
104	AWANG BAGUS P	19	1	3	3	1		1
105	RIDWAN HARDIANSYAH	29	1	3	5	1		1
106	ARIP SUMANTRI	19	1	1	2	1		1
107	ARICHA DIAN PERDANA	27	2	4	4	1		1
108	AMANDA PUTRA SETA	21	1	1	2	1		1
109	AIDILA PUTRI YAZIR	20	2	3	4	1		1
110	AHMAD SYALAHUDIN	44	1	3	4	1		1
111	AGUS SUBAGYO	41	1	4	5	1		1
112	ANTARIZKI	22	1	1	2	1		1
113	DIAN RISNAWATI	20	2	3	3	1		1
114	AGUNG SYAIFUL BAHRI	19	1	1	2	1		1
115	ADITYA JULIANDIKA	25	1	3	4	1		1
116	DWI ADI PUTRA	21	1	1	2	1		1
117	INDRA RISKI KURNIAWAN	19	1	1	5	1		1
118	ADE SUHENI	18	2	1	3	1		1
119	MONIKA SARI	19	2	1	3	1		1
120	IBROHIM	19	1	1	2	1		1
121	LUDI SATRIA ARIESMAN	22	1	1	2	1		1
122	FIRANIA NAFIDA	22	2	1	2	1		1



Lampiran 2. Data Keterangan Pengunjung PST (lanjutan)

No	Nama	Umur	Sex	Pendidikan	Profesi	tujuan	tujuanlain	Pengg data
123	ANDYTIA PRATIWI	27	2	3	3	1		1
124	ARDAN RIFAI	22	1	1	2	1		1
125	UMIYATI KULSUM	24	2	1	2	1		1
126	NURMALA PUTRI	21	2	1	2	1		1
127	AHMAD DANANG NOVIYANTO	24	1	1	2	1		1
128	BAKTI SAPUTRA	19	1	1	2	1		1
129	WAYAN OKTA DARMINTA	24	1	3	2	1		1
130	FITRI KUSUMAWATI	21	2	1	2	1		1
131	JONI PARLIAN	23	1	3	2	1		1
132	DWI ARYANI	20	2	1	2	1		1
133	FANY OKVIANSYAH	22	1	1	2	1		1
134	GITA LEVIANA PUTRI	20	2	1	2	1		1
135	SITI NURUL NOVIANA	21	2	1	2	1		1
136	TRI ARIYANTI	35	2	3	3	1		1
137	BONDAN PERGOLA	25	1	3	3	1		1
138	GUNTUR NUGRAHANA	25	1	1	1	1		1
139	IMANIAR ISTI PRATIWI	21	2	1	2	1		1
140	REALIS PRASETYAWAN	20	1	2	2	1		1
141	ARIA JUWITA	22	2	1	2	1		1
142	MARKUS TRIWAHYUDI	24	1	1	2	1		1
143	ASIH MITYAS LESTARI	22	2	1	2	1		1
144	KURNIAWAN	35	1	3	3	1		1
145	NASSA ARFIANTINOSA	32	2	4	4	1		1
146	PARAMITA WISNUWARDHANI	23	2	3	3	1		1
147	PUTRIANA	21	2	3	3	1		1
148	RAGIL	28	1	3	4	1		1
149	REVITA MAISURI	19	2	3	3	1		1
150	RICKY ARDIAN	21	1	2	4	1		1

Lampiran 2. Data Blok II

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
7	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3
21	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
51	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
52	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

Lampiran 2. Data Blok II (lanjutan)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
65	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
68	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
69	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
73	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
74	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
75	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
76	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4
77	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
81	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
84	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
85	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
86	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
91	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
93	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
94	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
106	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
110	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 2. Data Blok II (lanjutan)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
128	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4
134	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
138	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
142	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
144	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
146	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
147	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
148	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
149	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Jumlah	473	474	457	457	452	430	477	478	436	485	441	457	472	492







Lampiran 5. Kepmenpan No 25 Tahun 2004

KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
2004



**MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PENGANTAR**

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Kepada semua pihak, baik instansi pemerintah antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) maupun swasta, dan perguruan tinggi serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang membantu penyusunan pedoman ini, saya ucapkan terima kasih.

Saya berharap pedoman ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, sehingga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Selamat bekerja.

Jakarta, 24 Februari 2004

Feisal Tamin

**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

**NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004**

**TENTANG  
PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

- Menimbang** :
- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
  - b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat;
  - d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);
  - 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 208);
  - 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 54 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3952);
  - 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2003;
  - 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara, Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003;
  - 6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
  - 7. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH
- PERTAMA : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- KEDUA : Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah;
- KETIGA : Lampiran Pedoman Umum ini bersifat dinamis, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan pemerintah dibidang pelayanan publik;
- KEEMPAT : Hal-hal lain yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat diatur secara tersendiri oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Februari 2004

Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara

Faisal Tamim

## LAMPIRAN KEPUTUSAN

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

Tanggal : 24 Februari 2004

### PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

#### 1. PENDAHULUAN

##### A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks; Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

##### B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

##### C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

## F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat: sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Persiapan

#### 1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah;
- 2) Pelaksana yang terdiri dari:
  - a. Ketua.
  - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyakbanyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
  - b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Badan Pusat statistik (BPS).
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar).
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 4) Pelaku Usaha atau
- 5) Kombinasi dan unit tersebut 1 s.d. 4.

#### 2. Penyiapan bahan.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- 2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 hari kerja;



- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 8 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 8 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 8 hari kerja

**B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

**1. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pedu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

**2. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.  
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.  
Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

**C. Pengolahan Data**

**1. Metode pengolahan data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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

## 2. Perangkat pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);

- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden' yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

#### D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur Pelayanan	3,45
2.	Persyaratan Pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Kenyamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $2,482 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan C.
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

### IV. PEMASANGAN (INSTALLATION) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program:

1. Operating Sistem (OS) DOS, atau
2. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

### V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

### VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik

di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara

ttd

Feisal Tamin