

PENGUKURAN KINERJA PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DIPANDANG DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Badan Pusat Statistik Kabupaten Supiori)

Westim Ratang¹

westim_ratang@yahoo.com

Andarias Kuddy²

anda.kuddy@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

Abstraksi:

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan. Evaluasi tersebut dimaksudkan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan statistik. Evaluasi yang dilakukan bukan hanya oleh kalangan internal tetapi juga perlu dilakukan oleh pihak lain. Adapun harapannya adalah untuk memperoleh obyektivitas penilaian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Badan Pusat Statistik di Kabupaten Supiori dipandang dari sudut Perspektif kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Segmen pengguna/aktivitas di Kabupaten Supiori adalah SKPD sebanyak 30 responden yang terdiri dari beberapa SKPD, Perbankan sebanyak 6 responden dari Bank Papua dan Bank Mandiri, dan lainnya sebanyak 4 adalah mahasiswa S-2 yang ada di Supiori. Pendidikan terakhir responden di Kabupaten Supiori adalah SLTA kebawah 6 orang, D1-D3 sebanyak 1 orang, D4-S1 sebanyak 31 dan 2 orang berpendidikan S2-S3, pada umumnya berpendidikan D4 – S1. (2) Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS adalah **puas** dengan indeks 2,5 yang berarti perlu dipertahankan dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas layanan. (3) Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS adalah **puas** dengan indeks 2,5 yang berarti perlu dipertahankan dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas layanan, (4) Dari diagram kartesius terlihat bahwa pada umumnya masuk pada kolom 1 dan 4 dimana perlu tingkatkan kinerja dan cenderung berlebihan, yang perlu dalam mempertahankan kinerja adalah adalah persyaratan untuk pelayanan, alur dari prosedur pelayanan jelas, ruang pelayanan yang nyaman bagi konsumen juga mudah dan cepat download.

Kata Kunci : Perspektif, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, BPS, Supiori.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien. Hal ini diharapkan dapat membentuk birokrasi yang melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Demikian pula yang harus dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Non-Kementerian.

Badan Pusat Statistik (BPS) mempunyai tugas untuk menyediakan data statistik yang lengkap, akurat, dan mutakhir dalam mewujudkan Sistem Statistik Nasional. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dengan demikian, BPS sebagai lembaga publik memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan data dan informasi statistik.

Terkait dengan road map Reformasi Birokrasi di lingkungan BPS terdapat 8 (delapan) area perubahan dimana salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Konsep pelayanan yang diberikan oleh BPS merujuk pada konsep pelayanan prima. Hal ini, selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan. Evaluasi tersebut dimaksudkan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan statistik. Evaluasi yang dilakukan bukan hanya oleh kalangan internal tetapi juga perlu dilakukan oleh pihak lain. Adapun harapannya adalah untuk memperoleh obyektivitas penilaian.

Pada tahun 2005, BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dirancang untuk mengidentifikasi ketersediaan dan kesesuaian data serta kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS. Pelaksanaan kegiatan tersebut dilanjutkan pada tahun 2008 hingga 2015. Disamping itu, untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi di BPS, dibutuhkan Survei Kepuasan Konsumen (SKK) yang dilakukan oleh pihak eksternal BPS guna menjamin independensi hasil survei.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik, perlu pula disusun indekskepuasan atas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, berdasarkan Perpres No.55 tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) maka perlu dibentuk Zona Integritas melalui Wilayah Bebas Korupsi (WBK) maupun Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Menurut Kotler (1999,46) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Mengacu pada pengertian kepuasan tersebut, maka manajemen puskesmas harus mengarahkan tenaga kesehatannya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal ini pihak puskesmas sendiri sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun tenaga kesehatan lainnya dengan cara melakukan evaluasi dan perbaikan pada setiap periode. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya pelayanan yang tidak memuaskan pada pasien, karena ketidakpuasan pasien sangat menentukan kinerja pelayanan kesehatan puskesmas yang bersangkutan pada masa yang akan datang.

Menurut Oliver (1980) dalam Supranto (2011) menyebutkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Kabupaten Supiori Kabupaten Supiori merupakan Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten Biak Numfor, Kabupaten yang dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 35 tahun 2003, mempunyai wilayah daratan dengan luas sebesar 704,24 Km² dan wilayah perairan seluas 5.993 Km². Wilayah Kabupaten Supiori sebagian besar terletak di Pulau Supiori dan sebagian lainnya di Pulau Biak. Kondisi topografi daerah ini pada umumnya bergunung-gunung dan hanya pada beberapa bagian tertentu saja yang merupakan daerah datar hingga landai. Daerah yang datar dan landai tersebar di sepanjang daerah pesisir pantai. Pada daerah yang datar dan landai inilah masyarakat membangun pemukiman, berkebun, berladang dan melakukan aktifitas ekonomi lainnya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka masalah adalah: bagaimana kinerja Badan Pusat Statistik di Kabupaten Supiori terhadap pelanggan dilihat dari dimensi pelayanan yaitu : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Badan Pusat Statistik di Kabupaten Supiori dipandang dari sudut Perspektif kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

a) Definisi pelayanan publik

Berdasarkan **Undang-undang Republik Indonesia** pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu kemudian menurut **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara** No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat

nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

b) **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. **Standar pelayanan adalah** ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- 1) **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

- 1) **Tingkah laku yang sopan**
Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- 2) **Cara menyampaikan**
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
- 3) **Waktu penyampaian**
Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
- 4) **Keramah tamahan**
Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan:

- a. Keramahan dari penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat. Demikian pembahasan mengenai pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Menurut Para Ahli.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

METODE PENELITIAN

A. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna data BPS yang menggunakan data BPS selama kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir. Responden dikelompokkan menjadi 7 (tujuh) kelompok yaitu:

1. Kementerian/Lembaga Pemerintah;
2. Lembaga Pendidikan dan Penelitian;
3. Akademisi dan Peneliti
4. Lembaga Internasional;
5. Media Masa;
6. Perbankan; dan
7. Swasta.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diutamakan melalui wawancara yang dilakukan dengan kunjungan maupun telepon. Walaupun demikian, bila tidak memungkinkan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti e-mail, faksimili, web, dan sebagainya. Dalam pengumpulan data selain wawancara atau dengan menggunakan media yang memerlukan waktu, maka perlu memperhatikan keterbatasan waktu pengumpulan data.

C. Metode Analisis

Metode analisis untuk Survei Kepuasan Konsumen (SKK) ini terdiri dari metode indeks, *Important Performance Analysis* (IPA), dan Analisis deskriptif lainnya. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu *tools* dalam melakukan evaluasi kinerja. Metode IPA dikenal pula dengan istilah Analisis Kuadran [*quadrant analysis*]. Metode IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna sangat mempengaruhi kepuasan atau loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan {*improvement*} karena kondisi saat ini belum memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Segmentasi Pengguna

Pada segemen pengguna responden di Kabupaten Supiori adalah SKPD sebanyak 30 responden yang terdiri dari beberapa SKPD, Perbankan sebanyak 6 responden dari Bank Papua dan Bank Mandiri, dan lainnya sebanyak 4 adalah mahasiswa S-2 yang ada di Supiori. Kemudian, pendidikan terakhir responden di Kabupaten Supiori adalah SLTA kebawah 6 orang, D1-D3 sebanyak 1 orang, D4-S1 sebanyak 31 dan 2 orang berpendidikan S2-S3, pada umumnya berpendidikan D4 – S1.

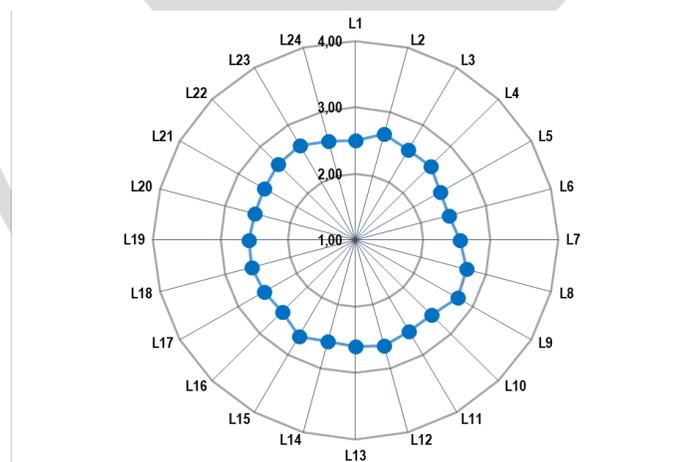
Layanan BPS yang diakses atau dikonsumsi terbanyak adalah layanan konsultasi pengguna data dan layanan data mikro/ peta digital/ softcopy publikasi, sedangkan paling sedikit atau kecil adalah layanan perpustakaan tercetak. Responden yang mengakses layanan BPS melalui media komunikasi utama adalah melalui telepon diikuti datang langsung dan Website BPS/ Akse Online dan yang paling kecil adalah melalui email. Tujuan utama mengakses layanan BPS adalah monitoring dan evaluasi juga untuk penelitian dan perencanaan diikuti oleh tugas sekolah/ kuliah dan penyebaran informasi/ jurnalistik. Data BPS sebagian digunakan sebagai rujukan utama dan sebagian bukan sebagai rujukan utama. Menurut pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bahwa data BPS adalah sebagai rujukan utama, sedangkan perbankan dan lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri menilai hanya 6% yang menilai bahwa data BPS adalah sebagai rujukan utama. Pengguna data BPS sebagai rujukan utama pada umumnya digunakan oleh responden yang berpendidikan D4/S1 dalam membuat tugas dan skripsi sedangkan yang berpendidikan D1-D3 dan SLT kebawah menggunakan data BPS bukan sebagai rujukan utama. Data BPS digunakan paling besar untuk monitoring dan evaluasi dan untuk penelitian, skripsi/tesis/disertasi, penyebaran informasi/ jurnalistik dan juga tugas sekolah/ kuliah. Ragam data BPS yang digunakan dalam 1 tahun terakhir menunjukkan bahwa ragam data yang paling banyak digunakan adalah statistik sosial, neraca dan analisis statistik dan statistik produksi, untuk Metodologi statistik dan statistik distribusi dan jasa hanya 10 dan 5%. Periode Data BPS yang digunakan dalam 1 tahun terakhir yang paling banyak digunakan adalah data tahunan, datan sepuluh tahun, lima tahun, tiga tahun, semesteran, triwulanan, bulanan hanya sekitar 1% - 8%.

B. Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Bps

| Hal yang dinilai | Rata-rata Kualitas Pelayanan | Rata-rata Harapan Perbaikan | Indeks Kepuasan | Tingkat Kepuasan |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------|------------------|
| Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada website dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan | 2,5641 | 3,5000 | 2,5000 | kurang puas |
| Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi | 2,6500 | 3,5750 | 2,6503 | puas |
| Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada website dan dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan | 2,5750 | 3,6000 | 2,5694 | puas |
| Alur dari prosedur pelayanan jelas | 2,5750 | 3,5500 | 2,5775 | puas |
| Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada website | 2,4500 | 3,4000 | 2,4485 | kurang puas |
| Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan | 2,4500 | 3,4250 | 2,4307 | kurang puas |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada website | 2,5500 | 3,4500 | 2,5435 | puas |
| Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan | 2,6750 | 3,4000 | 2,6985 | puas |
| Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan baik melalui pemampangan diruang layanan maupun website | 2,7949 | 3,2250 | 2,7442 | puas |
| Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen | 2,6000 | 3,3500 | 2,5896 | puas |
| Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan | 2,6923 | 3,2250 | 2,5891 | puas |
| Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani | 2,6750 | 3,4000 | 2,6471 | puas |
| Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan baik administrasi maupun teknis atas layanan yang disediakan | 2,6250 | 3,3000 | 2,5985 | puas |
| Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan | 2,6000 | 3,4250 | 2,5839 | puas |
| Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen | 2,7000 | 3,4500 | 2,6739 | puas |
| Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi) | 2,5500 | 3,5500 | 2,5282 | puas |
| Kemasan produk layanan rapi dan formal | 2,5750 | 3,4000 | 2,5662 | puas |
| Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan | 2,5750 | 3,4250 | 2,5912 | puas |
| Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik | 2,5750 | 3,4359 | 2,5746 | puas |
| Halaman website BPS mudah diakses | 2,5500 | 3,5000 | 2,5500 | puas |
| Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS | 2,6250 | 3,4000 | 2,5643 | puas |
| Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta) | 2,5750 | 3,3000 | 2,6212 | puas |
| Mudah dan cepat untuk mendapatkan (download) data BPS | 2,6250 | 3,4500 | 2,6449 | puas |
| Bahasa website BPS mudah dipahami | 2,5500 | 3,4615 | 2,5481 | puas |
| Rata-Rata | 2,5990 | 3,4249 | 2,5847 | puas |

Gambar 1. Grafik Radar Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS

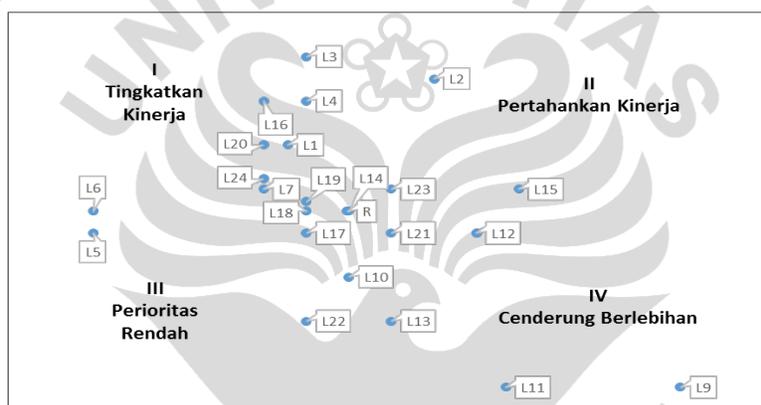


- L1 Persyaratan pelayanan terpublikasi
- L2 Persyaratan untuk Pelayanan
- L3 Informasi mengenai prosedur pelayanan
- L4 Alur dari prosedur pelayanan jelas
- L5 Waktu pelaksanaan layanan
- L6 Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan
- L7 Target waktu penyelesaian layanan
- L8 Pelayanan selesai sesuai dengan target

| | |
|-----|--------------------------------------------------|
| L9 | Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan |
| L10 | Petugas pelayanan tersedia |
| L11 | Mudah bertemu dan berkomunikasi |
| L12 | Petugas pelayanan menunjukkan sikap |
| L13 | Petugas pelayanan mampu memberikan solusi |
| L14 | Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji |
| L15 | Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen |
| L16 | Ketersediaan fasilitas pendukung |
| L17 | Kemasan produk layanan rapi dan formal |
| L18 | Sarana pengaduan |
| L19 | Pengaduan ditindaklanjuti |
| L20 | Halaman website BPS mudah diakses |
| L21 | Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS |
| L22 | Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami |
| L23 | Mudah dan cepat download |
| L24 | Bahasa website BPS mudah dipahami |

Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS adalah **puas** dengan indeks 2,5 yang berarti perlu dipertahankan dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas layanan.

Gambar 2. Kuadran Kartesius Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS



Dari diagram kartesius terlihat bahwa pada umumnya masuk pada kolom 1 dan 4 dimana perlu tingkatkan kinerja dan cenderung berlebihan, yang perlu dalam mempertahankan kinerja adalah persyaratan untuk pelayanan, alur dari prosedur pelayanan jelas, ruang pelayanan yang nyaman bagi konsumen juga mudah dan cepat download.

PENUTUP

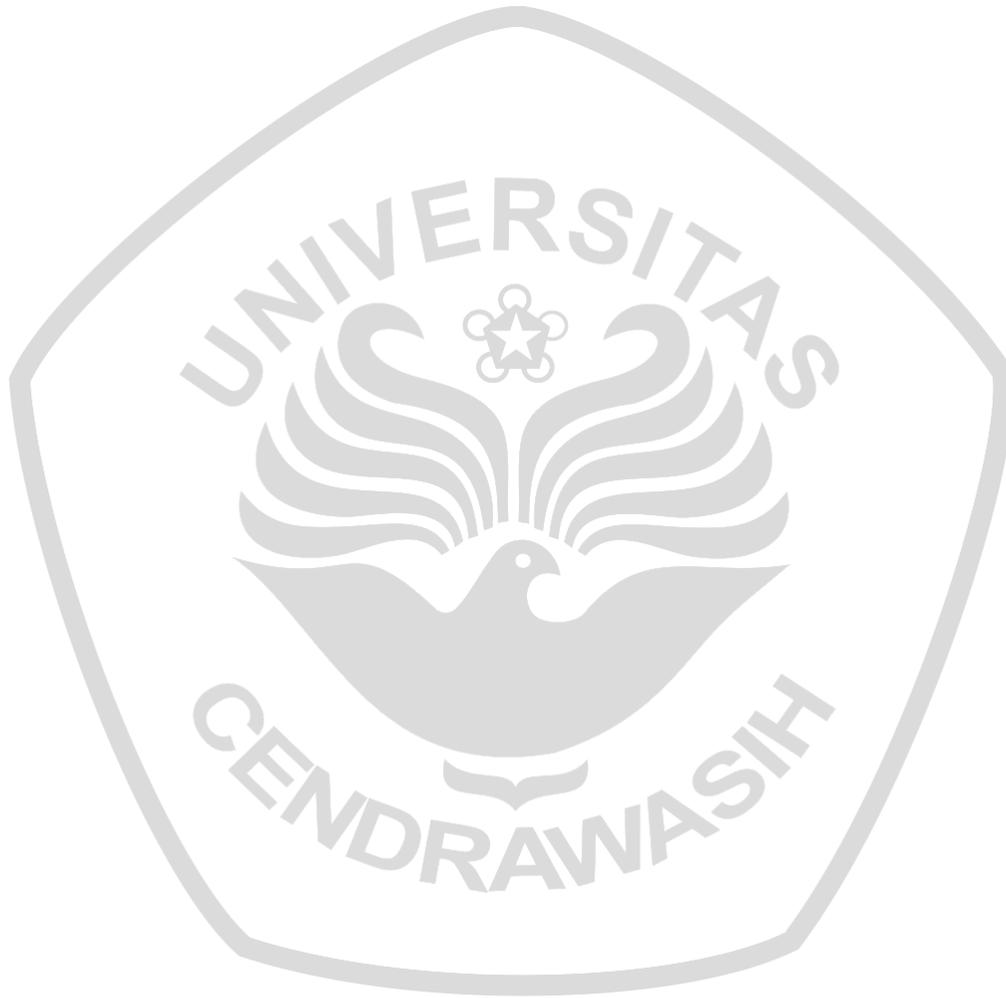
A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pembahasan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Segmen pengguna/aktivitas di Kabupaten Supiori adalah SKPD sebanyak 30 reponden yang terdiri dari beberapa SKPD, Perbankan sebanyak 6 responden dari Bank Papua dan Bank Mandiri, dan lainnya sebanyak 4 adalah mahasiswa S-2 yang ada di Supiori.
2. Pendidikan terakhir responden di Kabupaten Supiori adalah SLTA kebawah 6 orang, D1-D3 sebanyak 1 orang, D4-S1 sebanyak 31 dan 2 orang berpendidikan S2-S3, pada umumnya berpendidikan D4 – S1.
3. Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS adalah **puas** dengan indeks 2,5 yang berarti perlu dipertahankan dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas layanan

B. Rekomendasi

1. Penyediaan Layanan perlu ditingkatkan sehingga mencapai standar pelayanan minimum, terutama dari sisi persyaratan harus ditinjau kembali;
2. Meningkatkan Kualitas SDM yang terlibat dalam pelayanan dengan mengalokasi Biaya operasional;
3. Penyediaan data seharusnya dilakukan dengan menghimpun kebutuhan data dari para pengguna khususnya instansi / lembaga teknis terkait;
4. Pemutakhiran data sebaiknya dilakukan secara kontinyu, konsisten dan tepat waktu; dan
5. BPS perlu melakukan control yang ketat terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS di semua lini layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- [2]. Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- [3]. Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [4]. Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- [5]. Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- [6]. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta
- [7]. Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

