

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN BPS DI KABUPATEN MERAUKE PROVINSI PAPUA

Dr. Elsyhan Rienette Marlisa., SE., M.Si¹

Elsyan_marlisa@yahoo.com

Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

ABSTRACT

The Papua Provincial Government by placing BPS (Central Bureau of Statistics) as one of the assets that will be used to contribute services and data to the regional economy, as an institution that has the opportunity to become the leading contributor to contribute information about service quality aspects and data quality for the region through provision BPS data quality. This study aims to identify and analyze Asek Satisfaction and expectations for data user segmentation, BPS Service Quality and BPS data quality, level of satisfaction and provide recommendations on the type and quality of statistical data and information and analyze BPS Service Variables in Merauke Regency. The method used is Quantitative Analysis, Web Analysis and Cartesian Diagram (Importance Performance Analysis Matrix). The results of the study show that 1). The Value of Satisfaction and Expectation Aspects of Quality Service Aspects of BPS in Merauke Regency to date states that the value of aspects of satisfaction and expectation on data quality for satisfaction aspects states not to be satisfied with score 2.; The Value of Satisfaction and Expectation Aspects Against the Quality Aspect of BPS Data to date states that the Value of the Satisfaction Aspect Stating (Score 2) Not Satisfied and Expectations on BPS Service Quality Aspects Satisfaction states (Score 3) Is Important. 2) Attributes contained in Quadrant A are attributes 1. Requirements (2,915) and 5. Facilities (2,927) and 6. Complaint Services (2,927) that need to be considered by BPS to keep consumers satisfied with various BPS services and BPS data quality . BPS Merauke Regency should make the factors contained in this quadrant A as a strategy to compete with other Data / Information Providers Institutions either conducted by Bappeda or NGOs and other institutions. Suggestion of findings: Provision of BPS Services needs to be improved so as to achieve minimum service standards, especially in terms of requirements must be reviewed and improve the Quality of HR involved in services by allocating operational costs

Keywords : *Consumer Satisfaction Level, Consumer Expectation, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik merupakan sumber informasi yang sangat penting dalam proses pembangunan, karena digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menyusun perencanaan dan penganggaran, serta melaksanakan evaluasi terhadap perkembangan pembangunan. Penyediaan Data yang baik dan relevan dapat menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Papua.

Kebutuhan data yang berkualitas ini bukan hanya dikalangan pelaku pelaksana pembangunan pada tingkat pemerintahan Provinsi, Kabupaten/Kota saja, tapi kesadaran masyarakat (swasta, mahasiswa dan masyarakat umumnya) terhadap pentingnya data juga turut meningkatkan permintaan data yang harus selalu direspon dengan cepat oleh BPS. Hingga saat ini, berbagai upaya telah dilakukan oleh BPS di kabupaten Merauke untuk memenuhi permintaan konsumen, namun ini hanya sebatas untuk memenuhi kebutuhan data dengan pelayanan publik yang berdasarkan konsep pelayanan prima.

Disamping kualitas data, kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPS di kabupaten Merauke juga menjadi salah satu ukuran kinerja BPS di kabupaten Merauke dalam menyediakan pelayanan bagi Konsumen pada lembaga pemerintahan/ SKPD, mahasiswa, swasta, LSM maupun

masyarakat pada umumnya sebagai pengguna data di kabupaten Merauke. dan pada akhirnya BPS di Kabupaten Merauke akan melihat hasil pelayanannya dengan mendapatkan berbagai tanggapan dari SKPD, swasta, LSM maupun masyarakat pada umumnya dalam hal pengguna data. Oleh karena itu, perlu melakukan monitoring dan evaluasi tentang ketersediaan dan kesesuaian data serta kepuasan pengguna data terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS di kabupaten Merauke selama ini. Untuk itu maka perlu melakukan penelitian kepuasan konsumen terhadap penyediaan data dan pelayanan yang dilakukan BPS di Kabupaten Merauke.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004) Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

2.2 Komponen Kepuasan Konsumen

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese & Cote (2000) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

- a. Respon : Tipe dan intensitas
Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
- b. Fokus
Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
- c. Waktu respon
Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

2.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas

Kotler, (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

a) Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama

- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan
- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain
Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

2.4 Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu :

1. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka.

Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

2.5 Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen

Sumarwan (2003) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*).

Fungsi produk antara lain:

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.

2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Parasuraman *et al.*, (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada

suatu waktu tertentu”. Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

2.7 Pengertian E-Government

Menurut Cahyana Ahmadjayadi dalam keynote speech acara Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas e-Government tahun 2006, menerangkan bahwa: *”e-Government merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha. Inisiatif e-Government adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. e-Government yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.”*

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan *e-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel dengan cara system acak (sistem random sampling). Obyek/reponden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden yang tersebar di beberapa lembaga/institusi yang berada di wilayah Kabupaten Merauke, dengan komposisi sebagai berikut :

1. Instansi Pemerintah sekurang-kurangnya 60 persen (24 Responden)
2. Swasta sebanyak-banyaknya 10 persen (4 Responden)
3. Lembaga Pendidikan dan Penelitian sekitar 10 persen (4 Responden)
4. Lainnya sebanyak-banyaknya 20 persen (8 Responden)

3.2 Variabel Penelitian

Tingkat Kepuasan dan Harapan Konsumen terhadap **aspek Kualitas Layanan, Fokus** pada : persyaratan, Sop ,Biaya Tenaga petugas ,Fasilitas,Layanan pengaduan dan Website.

Tingkat Kepuasan dan harapan konsumen terhadap **aspek kualitas data untuk statistik sosial, statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi statistik** dengan **fokus** pada : akurasi, kemuktahiran, relevansi, aksesibilitas, komparasi ,selaras dengan sumber lain.

3.3 Metode Analisis Data

1). *Aspek Kepuasan dan harapan terhadap Aspek Kualitas layanan dan kualitas data BPS di kabupaten Maerauke menggunakan alat analysis Web.*

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa/Layanan BPS di kabupeten Merauke
Kualitas Layanan

1. Tingkat Pelayanan/kepuasan

Konsumen akan menilai tingkat pelayanan /kepuasan kualitas pelayanan, digunakan skala likert nilai 1-4

- 1 : Sangat tidak puas
- 2 : Tidak puas
- 3 : Puas
- 4 : Sangat Puas

2. Tingkat Kepentingan/ Harapan

Konsumen akan menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala liker nilai 1-4

- 1 : Sangat tidak penting
- 2.: Tidak penting
- 3 : Penting
- 4 : Sangat penting

Berikut ini adalah Tabel 1 yang menunjukkan Kriteria Penilaian Aspek Kepuasan Terhadap Aspek Layanan

Tabel 1
Kriteria Penilaian Aspek Kepuasan
Terhadap Aspek Layanan

Nilai Preseps i	Nilai Interval SKK	Mutu Pelayanan	Kepuasan
1	1,00 – 1,75	D	Sangat tidak puas
2	1,76 – 2,50	C	Tidak puas
3	2,51 – 3,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	A	Sangat puas

Sumber: BPS, Juni 2018

Tabel 2 ini menunjukkan Kriteria Penilaian Aspek Harapan Terhadap Aspek Layanan

Tabel 2
Kriteria Penilaian Aspek Harapan
Terhadap Aspek Layanan

SKOR	Kepuasan
1	Sangat tidak penting
2	Tidak penting
3	Penting
4	Sangat penting

Sumber: BPS, Juni 2018

2). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan Konsumen terhadap kualitas pelayanan BPS di Kabupaten Merauke berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (Diagram Kartesius) digunakan untuk Untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BPS.

Untuk menganalisis atau membandingkan pelayanan/kinerja yang dilakukan BPS yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa (Konsumen) dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor pelayanan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan. Gambar 1 berikut ini menggambarkan prioritas dan prestasi berdasarkan Diagram Kartesius.

Gambar 1
Diagram Kartesius

A Prioritas Utama <i>(Concentrate Here)</i>	B Pertahankan Prestasi <i>(Keep Up The Good Work)</i>
Pada kuadran A terdapat faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, Kinerja BPS dinilai belum memuaskan sehingga pihak BPS perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini (Kuadran A)	Pada Kuadran B terdapat faktor faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga BPS wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut (Kuadran B)
C Prioritas Rendah (Low Priority)	D Berlebihan (Possibly Overkill)
Pada kuadran C terdapat faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau Kinerja BPS yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga pihak BPS perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor Prioritas rendah (Kuadran C)	Pada Kuaadran D terdapat faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan hingga BPS lebih baik mengalokasi sumber daya yang terkait pada faktor di kuadran D kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi (Kuadran D)

Sumber: Supranto, 2006: 97

Nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

4 PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 3
Tempat Beraktifitas Responden .

Tempat beraktifitas	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	10	25
Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	12	30
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	8	20
Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	0	0
Media Massa	1	2,5
Perbankan	1	2,5
Lainnya	8	20
Total	40	100

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Yang menjadi responden di Kabupaten Merauke adalah Lembaga pemerintah sebanyak 10 responden atau 25%, SKPD sebanyak 12 reponden atau 30% yang terdiri dari beberapa SKPD, Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri 8 responden atau 20%, Media Massa 1 responden atau 2,5%, Perbankan 1 responden atau 2,5% dan lainnya sebanyak 8 responden atau 20%.

Tabel 4
Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan Responden

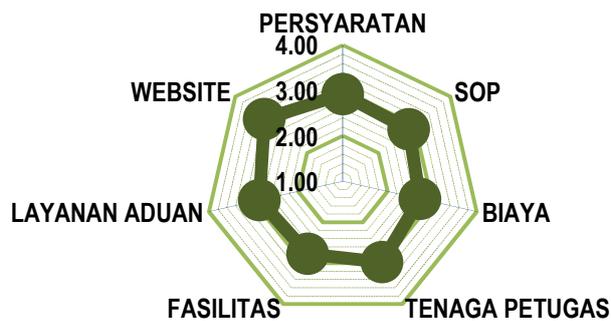
Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
SLTA kebawah	15	37,5
D1/ D2/ D3	4	10
D4/ S1	20	50
S2/ S3	1	2,5
Total	40	100

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Pendidikan terakhir responden di Kabupaten Merauke menunjukkan pada umumnya adalah berpendidikan SLTA ke bawah sebanyak 15 responden atau 37,5% , , D1/ D2/ D3 sebanyak 4 responden atau 10% dan yang paling banyak Pendidikan D4 – S1 sebanyak 20 responden atau 50% dan Paling sedikit pendidikan S2/ S3 sebanyak 1 responden atau 2,5%.

1. A. NILAI DARI ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS

Gambar 2. WEB (Jaring laba-laba)
ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS



Tabel 5
ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS

KEPUASAN						
PERSYARATAN	SOP	BIAYA	TENAGA PETUGAS	FASILITAS	LAYANAN ADUAN	WEBSITE
2,915	2,837	2,732	2,976	2,772	2,866	3,195
Total						20,293
Rata						2,899

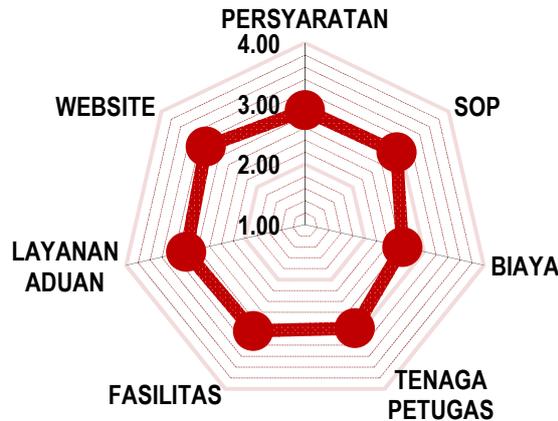
Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Prestasi pada Aspek kualitas Layanan untuk kepuasan mendapat nilai 2,89 artinya “ tidak memuaskan / tidak puas

Nilai rata-rata untuk kepuasan terhadap aspek kualitas layanan BPS menunjukkan 2,89 yang masuk pada katogori “TIDAK PUAS, artinya bahwa perlu adanya perbaikan dari aspek kualitas layanan, khususnya pada variabel biaya.

1. B. NILAI DARI ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS

**Gambar 3. WEB (Jaring laba-laba)
ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS**



**Tabel 6
ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS**

HARAPAN						
PERSYARATAN	SOP	BIAYA	TENAGA PETUGAS	FASILITAS	LAYANAN ADUAN	WEBSITE
2,890	2,919	2,634	2,888	2,943	2,988	3,073
Total						20,335
Rata						2,905

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Prestasi pada Aspek kualitas Layanan untuk Harapan mendapat nilai 2,90 , artinya “tidak penting.

Nilai rata-rata untuk harapan terhadap aspek kualitas layanan BPS menunjukkan 2,90 yang masuk pada katogori “TIDAK PENTING, artinya bahwa perlu adanya perbaikan dari aspek kualitas layanan, khususnya pada variabel biaya.

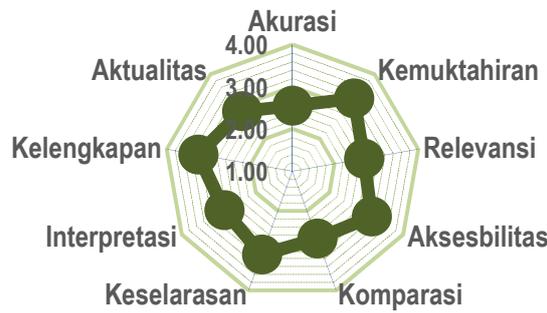
2. A. NILAI DARI ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS

**Tabel 7.
ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS**

Kepuasan								
Akurasi	Kemuktahiran	Relevansi	Aksesibilitas	Komparasi	Keselarasan	Interpretasi	Kelengkapan	Aktualitas
2,550	3,250	2,700	3,150	2,700	3,100	2,850	3,250	2,850
Total								26,400
Rata								2,9333

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Gambar 4
WEB (Jaring laba-laba)
ASPEK KEPUASAN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS



Prestasi pada Aspek kualitas Layanan untuk kepuasan mendapat nilai 2,93 artinya “ tidak memuaskan / tidak puas”.

Nilai rata-rata untuk kepuasan terhadap aspek kualitas data (Statistik Sosial) BPS menunjukkan 2,93 yang masuk pada katogori “TIDAK PUAS, artinya bahwa perlu adanya perbaikan dari aspek kualitas data pada metodologi, statistik sosial, neraca statistik & analisis, distribusi jasa dan statistik produksi.

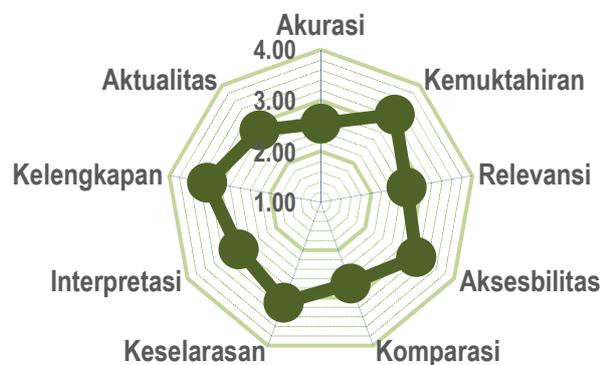
2.B. NILAI DARI ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS LAYANAN BPS

Tabel 8
ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS

Harapan								
Akurasi	Kemuktahiran	Relevansi	Aksesibilitas	Komparasi	Keselarasan	Interpretasi	Kelengkapan	Aktualitas
3,100	2,550	3,250	2,700	3,300	2,850	3,400	2,750	3,250
Total								27,150
Rata								3,0167

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Gambar 5
WEB (Jaring laba-laba)
ASPEK HARAPAN TERHADAP ASPEK KUALITAS DATA BPS

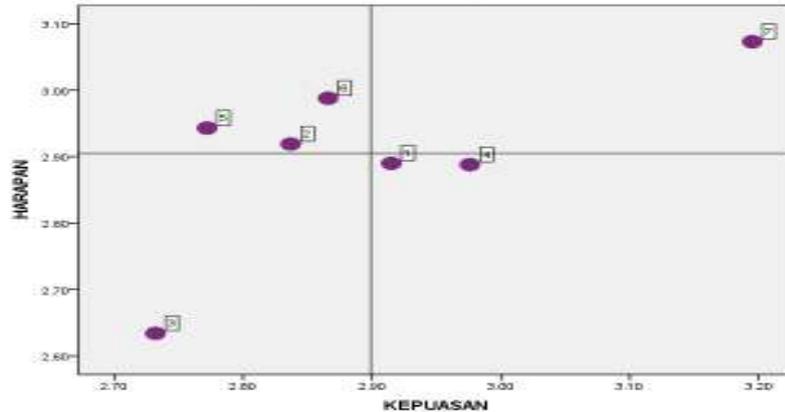


Prestasi pada Aspek kualitas Layanan untuk Harapan mendapat nilai 3,01 , artinya “penting. Nilai rata-rata untuk harapan terhadap aspek kualitas data (Statistik Sosial) BPS menunjukkan 3,01 yang masuk pada katogori “ PENTING, artinya bahwa perlu meningkatkan aspek kualitas data pada metodologi, statistik sosial, neraca statistik & analisis, distribusi jasa dan statistik produksi.

3. *Importance Performance Analysis* (Diagram Kartesius) digunakan untuk Untuk mengetahui fokus atau hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BPS

Hasil pembangian setiap atribut pada setiap kuadran pada gambar 6, dibawah ini :

Gambar 6
Hasil perhitungan Diagram Kartesius



Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Gambar 7
Hasil perhitungan Diagram Kartesius

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>) Pada kuadran A terdapat faktor ,1,5,6 yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen , Kinerja BPS dinilai belum memuaskan sehingga pihak BPS perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini	Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>) Pada Kuadran B terdapat faktor faktor 2, dan 7 yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga BPS wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut
C Prioritas Rendah	D Berlebihan
Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>) Pada kuadran C terdapat faktor 3 yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau Kinerja BPS yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga pihak BPS perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor 3 (Biaya).	Berlebihan (<i>Possibly Overkill</i>) Pada Kuaadran D terdapat faktor 4 yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga BPS lebih baik mengalokasi sumber daya yang terkait pada faktor 4 kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi

Sumber: Data Diolah, Juni 2018

Dari gambar 7 Diagram Kartesius diatas dapat dijelaskan bahwa :

Kuadran A

Kuadran A adalah wilayah yang fokus / dianggap penting oleh Konsumen , namun dalam kenyataannya Fokus /atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh Konsumen.Dalam hal ini BPS Kabupaten Merauke perlu melakukan perbaikan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan Konsumen terhadap fokus/ atribut yang termasuk kedalam kuadran A. Atribut yang termasuk dalam kuadran A yaitu atribut 1.PERSYARATAN(2,915) dan 5. FASILITAS(2,927) dan 6. LAYANAN ADUAN(2,927). Adapun beberapa hal yang sebaiknya perlu dilakukan guna perbaikan atau penyesuaianterhadap beberapa hal yang menjadiprioritas diatas yang pertama antara lain perlunya dilakukan PERSYARATAN ,penyediaan fasilitas ruangan pelayanan BPS sehingga konsumen mendapat kepuasan dan kenyamanan LAYANAN

Kuadran B

Kuadran B adalah daerah yang memuat fokus/ atribut yang dianggap penting oleh Konsumen, dan fokus/ atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan Konsumen sehingga tingkat kepuasan Konsumen relatif lebih tinggi, sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak BPS di Kabupaten Merauke karena sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan Konsumen sehingga konsumen merasa puas. Adapun fokus/ atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah: 2. SOP (2,988) dan 7. WEBSITE(3,063).

Kuadran C

Kuadran C adalah Daerah yang berisikan fokus/ atribut yang dianggap kurang penting oleh Konsumen dan pada kenyataannya pelayanan/kinerja pihak BPS dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan Kuadran C pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh Konsumen, sehingga BPS juga harus mempertimbangkan hal tersebut. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah: 3. BIAYA (2,659).

Kuadran D

Kuadran D adalah wilayah yang memuat fokus/ atribut yang dianggap kurang penting oleh Konsumen dan pelayan /kinerja yang dilakukan oleh BPS dirasakan terlalu tinggi atau berlebihan, sehingga BPS tidak perlu melakukan perbaikan. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah: 4. TENAGA PETUGAS (3,034).

5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Nilai Aspek Kepuasan dan Harapan Terhadap Aspek Kualitas Layanan BPS di kabupaten Merauke sampai saat ini menyatakan bahwa nilai aspek kepuasan dan harapan terhadap kualitas data untuk aspek kepuasan menyatakan tidak puas dengan skor 2. Dan Nilai Aspek Kepuasan dan Harapan Terhadap Aspek Kualitas Data BPS(Statistik Sosial) sampai saat Ini menyatakan Bahwa Nilai dari Aspek Kepuasan Menyatakan (Skor 2) Tidak Puas Dan Harapan Terhadap Aspek Kualitas Layanan BPS Kepuasan menyatakan (Skor 3) adalah Penting.
2. fokus/ atribut yang terdapat dalam Kuadran A adalah fokus/ atribut yang perlu diperhatikan oleh BPS untuk menjaga Konsumennya agar tetap puas terhadap berbagai layanan dan kualitas data BPS. BPS Kabupaten Merauke hendaknya menjadikan faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A ini sebagai strategi untuk bersaing dengan Lembaga Penyedia Data/Informasi lainnya baik yang dilakukan oleh Bappeda atau LSM dan lembaga lainnya.

5.2 Saran

1. Penyediaan kualitas layanan BPS perlu ditingkatkan sehingga mencapai standar pelayanan minimum, terutama dari sisi persyaratan harus ditinjau kembali.dan meningkatkan kualitas sdm yang terlibat dalam pelayanan dengan mengalokasi biaya operasional. Penyediaan kualitas data seharusnya dilakukan dengan menghimpun kebutuhan data dari para pengguna khususnya instansi / lembaga teknis terkait.

2. Pemutakhiran data sebaiknya BPS Kabupaten Merauke hendaknya menjadikan faktor-faktor.persyaratan, fasilitas) dan layanan aduan pada kuadran A ini sebagai strategi untuk bersaing dengan bersaing dengan Lembaga Penyedia Data/Informasi lainnya baik yang dilakukan oleh Bappeda atau LSM dan lembaga lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno, 2001, "Metodologi Research", Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan Belas, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler P., 2001, Manajemen Pemasaran di Indonesia ." Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian" n, Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. "Manajemen Jasa Terpadu". Bogor: Ghalia Indonesia
- Mankiw, N.G., 2006, "Pengantar Ekonomi Mikro", Edisi Bahasa Indonesia, Edisi ke 3, Salemba Empat, Jakarta
- Miller, R. L. dan R.E.Meiners; 1997; "Teori Ekonomi Mikro Intermediate", Edisi Ketiga, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Peter, Paul J & J.C. Olson, 1999; "Consumer Behavior and Marketing Strategy", Fourth Edition, Richard D Irwin Inc, New York.
- Samuelson, P.A. dan W.D. Nordhaus, 2003, "Ilmu Mikro Ekonomi", Edisi ke 17, Edisi Bahasa Indonesia, Media Global Edukasi, Jakarta.
- Sugiyono, 2008, "Memahami Penelitian Kualitatif", Alfabeta, Bandung
- Sukidin, Basrowi, 2002, "Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro", Insan Cendekia, Surabaya.
- Supranto, J. 2006. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". PT Rineka Cipta. Jakarta. Hal 97
- Simamora, B. 2002. "Panduan Riset Perilaku Konsumen". Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- T. Suryani, 2008. "Perilaku Konsumen", Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta: