

ABSTRAK

Winda Nurmalisa: Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat Menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Penelitian ini membahas tentang persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan di PST seperti lambatnya pembaharuan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di PST dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan .

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung PST yang telah datang dan mendapatkan pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2018 dan sampel berjumlah 96 orang dengan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* sedangkan metodenya adalah *accidental sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 31 item pertanyaan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat merasa puas dengan pelayanan di PST BPS dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 79,073%. Penilaian masyarakat mengenai pelayanan publik di PST berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 8 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu ketepatan waktu dan periode publikasi data, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, kesesuaian atau relevansi data dengan kebutuhan, kemutakhiran data, kelengkapan informasi ketersediaan data/buku/publikasi BPS, kelengkapan data dan informasi pada website BPS, kemudahan navigasi dan tampilan *website* BPS, dan kemudahan mendapatkan pelayanan melalui telepon, faximile, dan email ke unit layanan BPS. 9 Atribut yang perlu dipertahankan seperti akurasi atau kebenaran data, kecepat tanggapan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen, sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen, kesopanan dan keramahan petugas selama pelayanan, upaya memberikan pelayanan yang optimal, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu, ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk mengakses *digilib*, dan kecepatan menyelesaikan pengaduan atau keluhan.

Kata Kunci : PST BPS, Kepuasan Masyarakat, *Importance Performance Analysis*