

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
INFORMASI PUBLIKASI LAYANAN DATA ONLINE
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DI BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA BARAT
(BPS PROV SUMBAR)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Strata Satu (S1) Pada
Jurusan Teknik Elektronika Program Studi
Pendidikan Teknik Informatika*



Oleh:

**Agung Gemilang
1306609 / 2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
INFORMASI PUBLIKASI LAYANAN DATA ONLINE
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DI BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SUMATERA BARAT
(BPS PROV SUMBAR)**

Nama : Agung Gemilang
Nim/Bp : 1306609/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Zulhendra, M.Kom

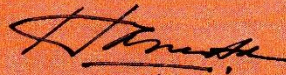
NIP. 19500322 198503 1 002



Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom

NIP. 19840520 201013 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM

NIP. 19610111 198503 1 002

PENGESAHAN

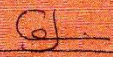
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem
Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan
Metode *Service Quality (Servqual)* di Badan Pusat Statistik
Provinsi Sumatera Barat (BPS PROV SUMBAR)
Nama : Agung Gemilang
Nim/Bp : 1306609/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Drs. Efrizon, MT

1. 

Anggota : 1. Drs. Zulhendra, M.Kom

2. 

2. Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom

3. 

3. Drs. Denny Kurniadi, M.Kom

4. 

4. Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom

5. 

ABSTRAK

AGUNG GEMILANG : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu contoh layanan Lembaga yang menyediakan beberapa sistem informasi didalamnya, yang berfungsi untuk membantu pengunjung mencari informasi mengenai buku dan data statistik yang dicari, serta informasi lain yang dibutuhkan. Didalam layanan publikasi BPS Provinsi Sumatera Barat ini terdapat tiga bentuk sistem informasi, yang pertama adalah *sistem informasi layanan publikasi data dan buku*, bentuk sistem informasi yang kedua adalah *sistem informasi senarai rencana terbit*, dan yang terakhir adalah *sistem informasi berita resmi statistik*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di BPS Provinsi Sumatera Barat sejak 22 Maret 2012. Serta untuk mengetahui kontribusi *tangibles, reliabillity, responsiveness, communication, understanding the costumers*, dan *access* pengguna sebagai bagian dari metode *SERVQUAL* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi layanan publikasi data online di BPS Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh pengguna layanan sistem informasi terhadap tingkat kepuasan penggunaan menggunakan metode *Service Quality*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang dikhususkan kepada pengguna dari sistem informasi sebagai *end-user* dari sistem informasi layanan publikasi data online BPS Provinsi Sumatera Barat tersebut. Hasil analisis data menunjukkan ; variabel *Tangibles, Reliabillity, Responsivenness, Communication, Understanding the Costumers*, dan *Access* secara bersama, sama berpengaruh yang signifikan sebesar 74% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi layanan publikasi data online BPS Provinsi Sumatera Barat, hasil ini didapatkan dari pengujian hipotesis dari masing-masing variabel. Jadi dapat disimpulkan faktor *tangibles, reliabillity, responsiveness, communication, understanding the costumers*, dan *access* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi layanan publikasi data online BPS Provinsi Sumatera Barat, apabila kualitas dilihat dari aplikasi sistem informasi layanan publikasi data online dari ke enam faktor *tangibles, reliabillity, responsiveness, communication, understanding the costumers*, dan *access* ditingkatkan, maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : *Service Quality (SERVQUAL), tangibles, reliabillity, responsiveness, communication, understanding teh costumers, access*, Layanan Publikasi, Sistem Informasi BPS Provinsi Sumbar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom, selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibuk Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Efrizon, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, Khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan untuk semua pihak pada umumnya.

Padang, 07 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Sistem Informasi	15
B. Sistem informasi Layanan publikasi Data Online BPS Provinsi Sumbar	18
C. Kepuasan pengguna sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi	21
D. Service Quality (<i>Servqual</i>)	24
1. Pengertian <i>Servqual</i>	27
2. Ukuran <i>Servqual</i>	27
3. Dimensi Pada <i>Servqual</i>	30
E. Kerangka Berfikir	39
F. Penelitian yang Relevan	41
G. Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	46
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	47
1. Variabel Penelitian.....	47
a) Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	47
b) Variabel Terikat (<i>Variabel dependet</i>)	50
2. Jenis dan Sumber Data.....	51
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	51
a) Populasi.....	51
b) Sampel dan Teknik Pengambilan.....	52
4. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	54
5. Teknik Analisis dan Pengumpulan Data.....	61
a) Analisis Deskriptif	62
b) Pengujian Persyaratan Analisis	65
c) Regresi Linear Berganda.....	67
d) Pengujian Hipotesis.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Instrumen.....	70
1. Analisis Uji Validitas.....	70
2. Analisis Uji Reliabilitas	74
B. Deskriptif Data Penelitian	80
1. Gambaran Subjek Penelitian.....	80
2. Analisis Deskriptif	81
3. Deskriptif Data Variabel.....	85
C. Prasyarat Uji Analisis	109
1. Uji Normalitas	109
2. Uji Homogenitas	110
3. Uji Linearitas	111
4. Uji Multikolinearitas.....	112

D. Regresi Linear Berganda	113
E. Uji Hipotesis	115
1. Hipotesis Pertama (Uji F)	115
2. Hipotesis Kedua (Uji t)	119
F. Pembahasan	123
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	125
B. Saran	125
C. Penelitian Lanjutan	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rincian Pengunjung Pengguna Layanan Publikasi.....	8
2. Rincian Pengukuran Rumus Instrumen Servqual	28
3. Dimensi umum Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>)	30
4. Indikator Variabel Tangibles.....	33
5. Indikator Variabel Responsiveness	34
6. Indikator Variabel Communication.....	36
7. Indikator Variabel Understanding the Costumers.....	37
8. Indikator Variabel Reliability	38
9. Indikator Variabel Access	39
10. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi tangibles	48
11. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi Reliability	48
12. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi Responsiveness	48
13. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi Communication.....	49
14. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi Understanding The Costumers.....	49
15. Operasioanal Variabel kualitas layanan sistem informasi dengan dimensi Access	50
16. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas	56
17. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas	56
18. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	61
19. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden.....	65
20. Hasil Uji Validitas Tangibles (X_1)	71
21. Hasil Uji Validitas Reliability (X_2).....	71

22. Hasil Uji Validitas Responsiveness (X_3)	72
23. Hasil Uji Validitas Communication (X_4)	72
24. Hasil Uji Validitas Understanding the costumers (X_5)	73
25. Hasil Uji Validitas Access (X_6).....	73
26. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	74
27. Hasil Uji Reliabilitas Tangibles (X_1)	75
28. Hasil Uji Reliabilitas Reliability (X_2)	76
29. Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness (X_3).....	76
30. Hasil Uji Reliabilitas Communication (X_4)	77
31. Hasil Uji Reliabilitas Understanding The Costumers (X_5)	78
32. Hasil Uji Reliabilitas Access (X_6).....	78
33. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)	79
34. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	80
35. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	81
36. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	82
37. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangibles	82
38. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability	83
39. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness...	83
40. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Communication	83
41. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Understanding the Costumers.....	84
42. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Access.....	84
43. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	85
44. Hasil perhitungan Statistik Variabel Tangibles (X_1).....	86
45. Distribusi Frekuensi Variabel Tangibles.....	87
46. Hasil perhitungan Statistik Variabel Reliability (X_2)	89
47. Distribusi Frekuensi Variabel Reliability	90
48. Hasil perhitungan Statistik Variabel Responsiveness (X_3)	92
49. Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness	94
50. Hasil perhitungan Statistik Variabel Communication (X_4).....	96

51. Distribusi Frekuensi Variabel Communication.....	97
52. Hasil Perhitungan Statistik Variabel	
Understanding the Costumers (X ₅)	100
53. Distribusi Frekuensi Variabel Understanding the costumers.....	101
54. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Access.....	103
55. Distribusi Frekuensi Variabel Access	104
56. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	106
57. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	107
58. Hasil Uji Normalitas	109
59. Hasil Uji Homogenitas	110
60. Hasil Uji Linearitas	111
61. Hasil Uji Multikolinearitas 5 Variabel – kepuasan pengguna	112
62. Nilai Korelasi R.....	114
63. Uji Regresi Linear Berganda.....	114
64. Hasil Signifikan simultan / Uji F	117
65. Hasil Signifikan Uji T	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bentuk Sistem Informasi Publikasi BPS	4
2. Bentuk Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit.....	6
3. Bentuk Sistem Informasi Berita Resmi Statistik	7
4. Contoh Pencarian Layanan Publikasi data Online.....	19
5. Hasil Output Sistem Informasi Layanan Publikasi.....	20
6. Unsur-Unsur dalam Proses Komunikasi.....	35
7. Kerangka Pikir	40
8. Alur Penelitian	46
9. Histogram Skor Variabel Tangibles (X_1)	88
10. Histogram Skor Variabel Reliability (X_2).....	91
11. Histogram Skor Variabel Responsiveness (X_3).....	95
12. Histogram Skor Variabel Communication (X_4)	98
13. Histogram Skor Variabel Understanding The Costumers (X_5)	102
14. Histogram Skor Variabel Access(X_6).....	105
15. Histogram Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Uji Coba	127
2. Uji Validitas Instrumen	131
3. Surat Izin Melakukan Penelitian	137
4. Surat Izin Penelitian dari BPS	138

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan komponen terpenting di dalam kehidupan manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibat bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidak mampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya. Disamping itu, sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Masalah utamanya adalah bahwa sistem informasi tersebut terlalu banyak informasi yang tidak bermanfaat atau tidak berarti.

Dikutip dari tulisan Vivi Sahfitri (2009) yang berjudul tentang pengukuran kualitas layanan sistem informasi. Dalam tulisan tersebut diterangkan bahwa ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh instansi – instansi masyarakat baik pemerintah ataupun swasta. Salah satu teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik swasta, pemerintah ataupun bidang pendidikan dan jasa adalah sistem informasi. Penggunaan sistem informasi dimaksudkan untuk

mempermudah tugas pengguna (*user*) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Abdul Kadir 2013:3).

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat adalah Lembaga pemerintahan non Kementrian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Dengan pengumpulan data yang berinteraksi dengan masyarakat seperti sensus penduduk, sensus ekonomi, sensus pertanian, dan lain-lain. Maka BPS diatur dalam undang-undang tentang publikasi dan keterbukaan data tertera dalam UU No.14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan informasi publik. Dengan adanya peraturan yang mengatur untuk mempublikasikan data yang diperoleh oleh BPS dan akan dikonsumsi banyak oleh masyarakat yang nantinya akan menjadi pengguna data, maka dari itu BPS bertanggung jawab atas keterbukaan data dan publikasi kepada masyarakat dikarenakan memang bekerja sebagai pengumpul dan pengolah data.

BPS menerbitkan berbagai data meliputi sosial dan kependudukan, ekonomi dan perdagangan, serta pertanian dan pertambangan. Setiap bagian

tersebut akan dibagi menjadi beberapa sub yang lebih mendalam, seperti : Inflasi, Indeks Harga Konsumen (IHK), Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Ekspor-Import, Nilai Tukar Petani, Produksi Pertanian dan lain-lain. Dari data yang sudah dikembangkan diatas, jelas saja jika BPS harus mempunyai sebuah sistem informasi yang bisa memudahkan masyarakat mendapatkan atau mengetahui data yang sudah diperoleh oleh lembaga tersebut, akan sangat disayangkan jika sistem yang digunakan masih *offline* dan membuat ketidaknyamanan bagi masyarakat untuk memperoleh data yang mereka inginkan.

BPS Provinsi Sumatera Barat merupakan perwakilan cabang untuk wilayah Sumatera Barat untuk mendapatkan data yang di inginkan, baik kebutuhan data tingkat Daerah maupun Nasional. Dalam sebuah sistem informasi BPS meluncurkan sebuah web berbasis sistem informasi yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh data tanpa harus ke kantor pusat di Jakarta, untuk mendapatkan data tersebut cukup mengakses melalui web BPS dengan alamat www.bps.go.id yang merupakan website umum BPS untuk data seluruh Indonesia, namun untuk mengakses data Sumatera Barat bisa dipilih di dalam pada bagian pilihan Kab/Kota.

Salah satu fasilitas dalam website BPS Provinsi Sumatera Barat adalah penyediaan data informatif, maksudnya adalah : bahwa penyajiannya bisa diperoleh sesuai dengan keinginan masyarakat. Sehingga data yang diperoleh benar-benar yang dibutuhkan, kemudian data yang ingin kita peroleh dapat di unduh tanpa harus melalui prosedur yang banyak. Didalam Website BPS ini

terdapat beberapa sistem informasi yang bernama *Sistem Informasi Layanan Publikasi*, yang kedua adalah *Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit* dan yang ketiga adalah *Sistem Informasi Berita Resmi Statistik*. Sebagaimana dikutip dari Buku Panduan penggunaan sistem informasi pada bentuk *e-book*.

Sistem informasi *Layanan Publikasi* di BPS Provinsi Sumatera Barat tersebut berfungsi untuk membantu pengunjung datang mencari data dan referensi yang bersangkutan dengan suatu penelitian yang membutuhkan data statistik, bukan hanya mahasiswa untuk sebagai bahan penelitian, tapi juga banyak dari pegawai untuk data laporan pekerjaan dan dinas lainnya, pengunjung tidak akan merasa kesulitan lagi mencari data, karena sudah tersedianya sistem informasi Layanan Publikasi data yang tertuang dalam buku perolehan data statistik secara rinci.

PUBLIKASI

Tahun : -- Pilih Tahun --
 Kata Kunci :

Menampilkan 1-10 dari 208 hasil

Nilai Tukar Petani Provinsi Sumatera Barat 2012-2016

Nomor Katalog : 7102019.13
 Nomor Publikasi : 13540.1701
 ISBN : 2477-0760
 Tanggal Rilis : 2017-02-23

Publikasi **Nilai Tukar Petani Provinsi Sumatera Barat 2012-2016** ini merupakan publikasi lanjutan dari publikasi Nilai Tukar Petani sebelumnya yang disajikan setiap tahun berdasarkan hasil Survei Harga Perdesaan. Data yang disajikan dalam publikasi ini adalah indeks harga yang diterima petani dan indeks harga yang dibayar petani, serta nilai tukar petani di wilayah perdesaan. Di samping itu, publikasi ini juga menyajikan konsep definisi, metodologi, dan penjelasan mengenai diagram timbangan yang digunakan dalam penyusunan nilai tukar petani. Hal ini dimaksudkan agar pemakai data dapat memahami proses penghitungan Nilai Tukar Petani.

Sumber: Website BPS Provinsi Sumatera Barat

Gambar 1. Bentuk Sistem Informasi Publikasi BPS

Biasanya dalam pencarian atau memperoleh suatu data yang diinginkan, setiap pengguna data yang datang ke BPS harus menanyakan ketersediaan

data yang dicari, setelah itu akan dilakukan pencarian oleh petugas yang berlangsung, baru dilihat apakah data yang pengunjung cari tersedia atau tidak, baru disampaikan lagi kepada pengunjungnya. Namun, saat ini dengan hadirnya sistem informasi ini bisa membuat pengunjung tidak lagi harus melalui proses yang rumit dan memakan waktu yang lama. Setelah mulai diterapkan pada tanggal 22 Maret 2012 (sesuai yang tertera pada profil BPS di dalam website BPS dengan alamat www.Bps.go.id), BPS sudah melakukan sosialisasi terhadap penggunaan sistem informasi, khususnya sistem informasi publikasi, yang memang harus dilaksanakan demi kenyamanan para pengunjung. Sosialisasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengunjung ke BPS Provinsi Sumatera Barat, hingga kepada acara yang dilaksanakan BPS itu sendiri.

Bentuk sistem informasi yang kedua adalah Sistem Informasi *Senarai Rencana Terbit*. Sistem Informasi ini berfungsi untuk melihat tahun terbitan dan cetakan data statistik keluaran BPS secara rinci. Sistem ini bekerja dengan memasukkan bulan terbitan serta kata kunci yang dicari, selanjutnya akan muncul secara otomatis data yang kita cari.

ARC Publikasi BPS
ARC BRS

**Senarai Rencana Terbit
Publikasi BPS 2017**

Bulan Rilis : -- Pilih Bulan --

Kata Kunci :

Menampilkan 1-10 dari 31 hasil

No.	Judul	Periode Terbit	Bahasa	Jadwal Rilis	Status
1	Nilai Tukar Petani Provinsi Sumatera Barat 2012-2016	Tahunan	Indonesia	28 Feb 2017	Rilis 23 Feb 2017
2	Keadaan Angkatan Kerja di Provinsi Sumatera Barat Agustus 2016	Tahunan	Indonesia - Inggris	17 Apr 2017	Belum Rilis
3	Ringkasan Eksekutif Informasi Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Barat 2016	Tahunan	Indonesia	17 Apr 2017	Belum Rilis
4	Statistik Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Sumatera	Tahunan	Indonesia	28 Apr 2017	Belum Rilis

Sumber: Website BPS Provinsi Sumatera Barat

Gambar 2. Bentuk Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit

Biasanya dalam sistem informasi ini pengunjung banyak melihat, kapan terbitnya suatu buku atau catatan data statistik yang diterbitkan, guna untuk mempermudah pengunjung yang menggunakan data statistik untuk melihat atau membuat daftar pustakanya, karena kebanyakan yang menggunakan sistem informasi ini adalah mahasiswa, sebab mahasiswa lebih sering mencari data statistik untuk bahan penelitian mereka, makanya sangat dibutuhkan sistem informasi yang seperti ini.

Terakhir adalah *Sistem Informasi Berita Resmi BPS*. Sistem ini berfungsi bagi pengunjung yang ingin mencari berita seputar statistik, yang mana berita ini langsung diterbitkan oleh BPS sesuai dengan kata kunci yang dicari dan memasukkan tahun berita yang akan dicari. Jadi pengunjung tidak

perlu kebingungan mencari berita di koran maupun media cetak lainnya, karena BPS mempunyai Sistem Informasi berita tersendiri secara update.

BERITA RESMI STATISTIK

Subjek : -- Pilih Kategori --
 Bulan : -- Pilih Bulan --
 Tahun : -- Pilih Tahun --
 Cari

Menampilkan 1-10 dari 226 hasil

Judul	Tanggal Rilis
• Nilai ekspor Sumatera Barat bulan Februari 2017 mencapai US\$223,38 juta	15 Mar 2017
• Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Sumatera Barat Januari 2017	1 Mar 2017
• Perkembangan Nilai Tukar Petani Februari 2017	1 Mar 2017
• Perkembangan Indeks Harga Konsumen/Inflasi Sumatera Barat Februari 2017	1 Mar 2017
• Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Sumatera Barat Desember 2016	16 Feb 2017
• Perkembangan Ekspor dan Impor Sumatera Barat Januari 2017	16 Feb 2017
• NTP Sumatera Barat bulan Januari 2017 tercatat sebesar 97,92	13 Feb 2017
• Pada bulan Januari 2017 Kota Padang mengalami inflasi sebesar 0,57 persen	13 Feb 2017
• Ekonomi Sumatera Barat tahun 2016 tumbuh 5,26 persen	13 Feb 2017
• Pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang Provinsi Sumatera Barat (g-to-g)	

Sumber: Website BPS Provinsi Sumatera Barat

Gambar 3. Bentuk Sistem Informasi Berita Resmi Statistik

Sistem Informasi berita resmi statistik ini, tidak semua orang menggunakannya, karena ini adalah bahan pertimbangan penambahan penelitian mahasiswa, karena beritanya berkaitan dengan artikel dan juga survey bulanan dari BPS pusat, jadi sistem informasi ini bukan tidak diterapkan, tetapi hanya sedikit yang menggunakan, karena kebanyakan pengunjung sudah menggunakan sistem informasi publikasi.

Ditinjau dari berbagai macam layanan publikasi pada website BPS, maka secara tidak langsung kita akan berhadapan dengan banyak data dan berita yang disediakan, selayaknyalah sebagai pengguna data, harus memastikan bahwa data yang kita peroleh akurat dan sesuai dengan data yang di publikasikan oleh BPS itu sendiri, bagi lembaga atau perusahaanpun ini

menjadi tugas pokok dalam peninjauan kembali data yang sudah di publikasikan (sistem informasi), karena tidak menutup kemungkinan jika berhadapan dengan sebuah sistem informasi yang mempunyai banyak data tidak mengalami suatu kesalahan apapun.

Hasil studi awal dan wawancara dengan staf Layanan Publikasi secara manual di Perpustakaan BPS Provinsi Sumatera Barat yakni Ibu Titi pada tanggal 21 Desember 2016 dan 22 Maret 2017, yakni pada tahun 2015 dan 2016 jumlah pengunjung yang terhitung datang ke Perpustakaan Layanan Publikasi data Statistik adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rincian Pengunjung Pengguna Layanan Publikasi Tahun 2015-2016

No	Pengunjung	2015			2016		
		Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
1	Mahasiswa	1267	576	1843	993	1520	2513
2	Umum	291	105	396	319	287	606
3	Karyawan/Pe gawai	387	414	801	219	525	744
Total seluruhnya/Tahun				3040			3863

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan rincian data, pengunjung yang datang ke BPS Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2015 dan 2016, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung layanan publikasi di BPS Provinsi Sumatera Barat terdapat peningkatan yang tinggi pada tahun 2016 khususnya pengunjung mahasiswa, dengan total keseluruhan 3040 pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 sebanyak 3863 total pengunjung atau disebut dengan pengguna data.

Setelah dilihat lebih rinci tentang jumlah pengunjung yang tinggi tersebut, maka sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu pengunjung dalam mencari data statistik yang dibutuhkan, jika sistem tidak

dirubah dari sistem manual menuju sistem informasi, akan sangat berantakan terhadap data dan susahnya para pengguna data menunggu giliran, dengan jumlah karyawan yang terbatas. Selain itu peranan pengunjung sangat berperan penting sebagai pengguna akhir dari sebuah sistem informasi, namun berdasarkan survei di Kantor Pusat BPS Provinsi Sumbar bahwa masih ada yang melakukan pencarian data secara manual, karena pengguna ini belum dilibatkan secara penuh dengan cara sosialisasi sebuah sistem informasi yang baru. Namun dari pihak BPS sendiri sudah melakukan sosialisasi, baik internal maupun eksternal.

Tentunya dalam hal ini, tingkat kepuasan pengguna data di BPS Provinsi Sumatera Barat terhadap Sistem Informasi ditentukan dari Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang diterapkan oleh BPS Provinsi Sumatera Barat. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan sebuah kualitas sistem informasi yang di produksinya.

Salah satu metode yang di gunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dan aplikasi adalah dengan Kualitas Layanan atau *Service Quality (Servqual)*, menggunakan 6 variabel yang akan membantu penilaian tingkat kepuasan sebuah sistem informasi, 6 variabel tersebut adalah dimensi dari metode *servqual* itu sendiri, diantaranya: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Communication, Understanding the Customer*, dan *Access*. Metode ini digunakan untuk melihat hasil layanan dari sebuah sistem informasi yang disajikan oleh suatu perusahaan atau lembaga,

dimana dengan Metode Servqual ini menuntut penilaian kualitas pelayanan dari hasil sebelumnya menjadi lebih baik dan berkualitas, dengan peningkatan yang kurang dari sebuah hasil analisis. Terkadang harapan dari sebuah perusahaan kurang sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna sistem informasi.

Walaupun memiliki berbagai layanan yang baik, namun semua hal diatas belum tentu membuat masyarakat terpuaskan. Tingkat kepuasan Masyarakat sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu lembaga. Kepuasan menurut Tse dan Wilton (1998) adalah respon pelanggan/pengguna terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana di persepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa Sistem informasi Publikasi BPS masih terbilang baru, jadi tidak menutup kemungkinan membuat bingung sejumlah pengguna atau pencari data yang masih dalam kategori pendatang baru. Dan berharap bahwa sistem informasi ini mampu menambah tingkat kepuasan pengguna atau pencari data.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga lainnya. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/masyarakat. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu

hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, dan dalam pembahasan diatas disebut dengan metode *servqual*. Sebagaimana yang dikatakan Huggest dalam bukunya, bahwa era pendekatan legalistik yang menghambat sektor pelayanan publik akan segera berakhir dan digantikan oleh era baru yang disebut *Servqual*.

Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas kepuasan pelayanan sistem informasi terhadap masyarakat, apakah layananan atau informasi yang di publikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) membantu masyarakat dalam menemukan data yang di inginkan secara akurat, cepat dan tepat, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi faktor utama yang dapat diidentifikasi sebagai permasalahan terhadap Analisis tingkat kepuasan Masyarakat atau pengguna pada Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* di BPS Provinsi Sumatera Barat Adalah :

1. Peran pengunjung Layanan publikasi manual masih dilayani dari pihak pengolah data, sehingga membuat pengguna data/pengunjung masih melakukan pencarian data dengan sistem manual dan memakan waktu yang lama.

2. Penerapan proses pencarian data secara online, yang diwajibkan kepada seluruh pengguna data di BPS melalui sistem informasi tersebut, membuat pengguna masih belum terbiasa menggunakan sistem yang sudah diterapkan tersebut.
3. Mengingat banyaknya content yang disediakan oleh sistem informasi, serta pengguna data/pengunjung (*user*) yang terlibat di dalamnya juga sangat banyak, sekiranya perlu dilakukan penilaian yang mengukur sejauh mana interaksi yang terjadi antara pengguna data terhadap penyedia layanan.

C. Batasan Masalah

Batasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem Informasi yang menjadi objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online pada BPS Provinsi Sumatera Barat sebagai bentuk *easy of user* dalam pencarian data Statistik.
2. Tingkat kepuasan Pengunjung atau masyarakat ditinjau dari 6 (lima) variabel service quality (*servqual*) yang diberikan oleh BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Layanan Publikasi BPS Provinsi Sumatera Barat sebagai pengguna akhir dari Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online BPS Provinsi Sumatera Barat tersebut.

4. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara meninjau dari 6 (lima) variabel dari *Service Quality* yang diberikan BPS Provinsi Sumatera Barat dengan cara penyebaran angket terhadap pengguna sistem informasi layanan publikasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil dari analisis kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan Metode *Servqual*?
2. Bagaimana mengoptimalkan/meningkatkan fungsi kuesioner sebagai alat pengukur kualitas pelayanan sistem informasi publikasi data di BPS Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan Metode *Servqual*?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan Pengunjung Layanan Publikasi Data BPS Provinsi Sumatera Barat dengan adanya sistem informasi Publikasi Layanan Data Online sebagai sarana penunjang kemudahan pengguna data untuk menemukan informasi yang dibutuhkan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di BPS Provinsi Sumatera Barat.

2. Untuk mengetahui hubungan antara variabel X sistem informasi berdasarkan Metode *Servqual* terhadap variabel Y sistem informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi Publikasi Layanan data dilihat dari faktor *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Communication*, *Understanding the Costumer* dan *Access* serta kepuasan pengguna sistem informasi sebagai bagian dari metode *Servqual* terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPS Provinsi Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam teori pelayanan publik, khususnya dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan sistem informasi publikasi data online di BPS Provinsi Sumatera Barat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada BPS Provinsi Sumatera Barat untuk menjadi referensi bagi kebijakan, khususnya kebijakan tentang pelayanan sistem informasi publikasi terhadap pengguna data serta memberikan input terhadap strategi dalam penyusunan standar operating prosedur dan standar pelayanan minimum kepada pengguna data.