

**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN STATISTIK  
TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**WINDA NURMALISA  
15037041/2015**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN STATISTIK  
TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Winda Nurmalisa  
NIM/Tahun Masuk : 15037041/2015  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 27 Juli 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Akademik



Dr. Dony Permana, M.Si  
NIP.19750127 200604 1001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR


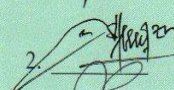
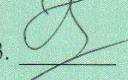
Nama : Winda Nurmalisa  
NIM/BP : 15037041/2015  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN STATISTIK  
TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika  
dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 27 Juli 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Dony Permana, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Syafriandi, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Winda Nuralisa  
NIM/TM : 15037041/2015  
ProgranStudi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat Menggunakan *Importance Performance Analysis***" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hokum sesuai dengan hokum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si  
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,


Winda Nuralisa  
NIM. 15037041/2015

## 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*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat Menggunakan *Importance Performance Analysis* ”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dony Permana, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si dan Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, selaku dosen penguji yang juga banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Armianti, M.Pd selaku Pembimbing Akademik
4. Ibu Yenni Kurniawati S.Si, M.Si, Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak Muhammad Subhan M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

6. Ibu Lidya Sri Yenti S.St, M.Si selaku validator kuesioner dan telah memberikan izin dalam melakukan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu, Staf dan Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, arahan dan semangat.
9. Serta semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkn kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Aamiin.

Padang, Juli 2018

Peneliti

Winda Normalisa

## DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Perumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pelayanan Publik .....	9
B. Jenis Pelayanan Publik .....	10
C. Kualitas Pelayanan Publik .....	11
D. Dimensi Kualitas Jasa .....	12
E. Kepuasan Pelanggan .....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	15
F. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
G. Pelayanan Statistik Terpadu .....	20
H. Pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik ...	23
I. Diagram Radar .....	26
J. Customer Satisfaction Index .....	27
K. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ) .....	30
1. Pengertian Importance Performance Analysis (IPA) .....	30
2. Langkah Penggunaan Importance Performance Analysis .....	32
3. Diagram Kartesius .....	35

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Jenis dan Sumber Data .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	39
D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
E. Metode Pengumpulan Data .....	40
F. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	40
1. Variabel Penelitian .....	40
2. Struktur Data .....	43
G. Instrumen Penelitian.....	43
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas.....	46
I. Tahapan Penelitian .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Deskripsi Data .....	50
1. Diagram Radar Berdasarkan Kepuasan Masyarakat.....	50
B. Analisis Data .....	51
C. Pembahasan .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABLE

<b>Table</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pengunjung PST Tahun 2014 Sampai Mei 2018.....	3
2. Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sumatera Barat.....	4
3. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	30
4. Struktur Data untuk Kenyataan X.....	43
5. Struktur Data untuk Harapan Y.....	43
6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
7. Kategori Pernyataan Dengan Skala Likert Untuk Kinerja (X).....	45
8. Kategori Pernyataan Dengan Skala Likert Untuk Kepentingan (Y).....	46
9. Hasil Perhitungan CSI.....	54
10. Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan dan Harapan.....	57
11. Hold and Action.....	59
12. Nilai Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan.....	60
13. Rata-rata Atribut Kenyataan (X) dan Harapan (Y).....	62
14. Pengelompokan Indikator Menurut Kuadran pada IPA.....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Struktur Organisasi BPS Provinsi Sumatera Barat .....	24
2. Alur PST di BPS .....	26
3. Model Importance Performance Analysis.....	31
4. Diagram Kartesius.....	35
5. Diagram Radar Berdasarkan Kepuasan Masyarakat .....	50
6. IPA Berdasarkan Atribut Kualitas PST BPS Provinsi Sumbar.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Penelitian .....	80
2. Validasi Kuesioner .....	84
3. Data Responden .....	87
4. Uji Reliabilitas .....	90
5. Data penelitian .....	96
6. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	106
7. Rata-rata Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan rata-rata kepentingan ( $\bar{Y}$ ).....	114
8. Table r .....	118
9. Surat izin Penelitian .....	119
10. Surat Balasan dari BPS .....	120
11. Dokumentasi .....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional. Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang melaksanakan program reformasi birokrasi, 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.

Badan Pusat Statistik dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas data untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu Produk BPS adalah data hasil sensus maupun survey yang harus disampaikan kepada masyarakat konsumen data, baik instansi maupun perorangan. BPS menyampaikan hasil kegiatan statistik kepada masyarakat melalui *press release* dengan menerbitkan Berita Resmi Statistik (BRS) yang meliputi informasi statistik penting seperti inflasi, pertumbuhan ekonomi, ekspor-impor, ketenagakerjaan, upah buruh, nilai tukar petani, harga pangan, indeks harga perdagangan besar, indeks tendensi bisnis dan konsumen, produksi padi dan palawija, indeks produksi industri, pariwisata, transportasi, dan angka kemiskinan. BPS juga melakukan diseminasi data statistik baik melalui media cetak maupun elektronik.

Saat ini data sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk semua pihak dalam pengambilan keputusan. Tantangan di era globalisasi ini semakin berat dengan semakin mudahnya akses internet bagi masyarakat membuat informasi begitu cepat dapat diakses oleh masyarakat. Situasi ini membuat BPS harus mempunyai terobosan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mampu memberikan pelayanan tanpa prosedur berbelit-belit dan terkesan lamban. Upaya yang dilakukan oleh BPS adalah dengan meningkatkan kualitas layanan sebagai cerminan kinerja dan komitmen BPS dalam menjawab kebutuhan konsumen adalah dengan Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Pintu gerbang pemasaran data adalah melalui PST di BPS RI dan BPS provinsi. PST merupakan salah satu program percepatan layanan data dan informasi statistik di BPS yang dikelola oleh Direktorat Diseminasi Statistik. Pelayanan data dan informasi statistik secara terpadu adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna data melalui layanan satu pintu (*one gate service*) dimana pengunjung tidak perlu ke *Subject Matter* guna mendapatkan data maupun informasi statistik. Ragam layanan yang disediakan PST bagi penggunaan data yaitu mulai dari layanan perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, konsultasi statistik, data mikro, rekomendasi statistik, dan layanan penjualan produk BPS.

Pada pelayanan di PST semua kebutuhan konsumen seharusnya dapat dipenuhi ditempat tersebut, dengan adanya sistem ini diharapkan setiap kebutuhan para konsumen data bisa tercapai dan terpenuhi dengan lebih cepat, lebih mudah serta lebih efisien, karena seluruh jenis layanan data terpaket dalam satu layanan yang terintegrasi. Konsumen akan merasa puas apabila kebutuhannya terhadap segala jenis data dapat terpenuhi dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan

harapan. Kenyamanan PST ditinjau dari ruangan maupun kinerja petugas, PST merupakan tanggung jawab Direktorat Diseminasi Statistik atau Kepala Bidang Integrasi dan Pengolahan Data Statistik (IPDS) BPS Provinsi.

Pengunjung PST BPS Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2014 sampai bulan Mei 2018 mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2014 pengunjung PST sebanyak 7,493 kunjungan, meningkat pada tahun 2015 menjadi 8,131 kunjungan lalu pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 4,631 kunjungan. Pada tahun 2017 mengalami penurunan lagi menjadi 3,516 kunjungan. Jumlah kunjungan PST sampai Mei 2018 sebanyak 1518 kunjungan. Data pengunjung PST dapat dilihat di Tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung PST tahun 2014 sampai Mei 2018**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7
1	Januari	726	489	425	307	359
2	Februari	293	1045	734	504	367
3	Maret	882	1267	505	511	293
4	April	872	1073	524	343	278
5	Mei	683	767	351	306	221
6	Juni	490	595	231	141	
7	Juli	339	284	121	145	
8	Agustus	423	493	294	200	
9	September	770	617	437	216	
10	Oktober	810	563	380	311	
11	November	665	545	371	193	
12	Desember	540	393	258	339	
Jumlah		7.493	8.131	4.631	3.516	1518

Sumber : <https://sumbar.bps.go.id/>

Jumlah pengunjung *website* BPS Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2014 sampai bulan Mei 2018 juga mengalami naik dan turun nya pengunjung di *website*, seperti pengunjung PST terlihat pada Tabel 2. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan *website* BPS sebanyak 54, 976 kunjungan mengalami kenaikan

pengunjung pada tahun 2015 sebanyak 62, 104 kunjungan namun pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 53,363 kunjungan, pada tahun 2017 ada sedikit kenaikan pengunjung yang tidak terlalu mencolok yaitu sebanyak 53,945 kunjungan. Sampai pada bulan mei 2018 jumlah kunjungan sebanyak 44,632 kunjungan.

**Tabel 2. Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sumatera Barat**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7
1	Januari	2,807	5,189	4,466	5,317	9,865
2	Februari	3,180	6,866	3,908	3,388	8,627
3	Maret	4,480	8,095	4,896	5,793	10,044
4	April	4,313	7,183	6,061	4,597	7,939
5	Mei	4,122	7,335	4,350	4,413	8,157
6	Juni	3,852	3,526	2,901	3,039	
7	Juli	2,767	1,719	2,422	3,897	
8	Agustus	3,357	2,621	3,923	4,419	
9	September	6,313	5,262	4,750	4,652	
10	Oktober	7,145	5,106	5,913	6,148	
11	November	7,045	5,116	5,572	5,138	
12	Desember	5,595	4,086	4,201	3,144	
Jumlah		54,976	62,104	53,363	53,945	44,632

Sumber : <https://sumbar.bps.go.id/>

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat mempunyai visi yaitu pelopor data statistik terpercaya untuk semua, sedangkan misi BPS Provinsi Sumatera Barat Yaitu:

1. Menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi dan berstandar nasional maupun internasional.
2. Memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik.
3. Membangun insan statistik yang profesional, berintegrasi dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 2 April 2018 terhadap pengunjung PST BPS Sumatera Barat yang cukup sering mengunjungi perpustakaan di PST tersebut, beberapa pengunjung menyatakan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan BPS sudah baik tetapi masih ada beberapa kekurangan, kekurangan tersebut misalnya ketidakterediaan beberapa data yang dibutuhkan karena lambatnya pembaharuan data (kemutakhiran data). Kendala lainnya yaitu *softcopy* suatu buku ada di website tetapi *hardcopy* nya belum ada karena belum dicetak dan juga memang tidak ada *hardcopy* nya, kemudian pengunjung mengeluh karna data yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan yang pengunjung cari.

Berdasarkan hal di atas, maka perlu dilihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Barat kepada pengunjung PST, dan juga perlu adanya perbaikan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun nya, dan untuk melihat kualitas layanan yang diterima oleh pengunjung, Pengukuran pelayanan dapat dilihat dari kualitas jasa itu sendiri dimana tolak ukur kualitas jasa pelayanan yaitu menggunakan lima dimensi kualitas layanan "RATER" yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tengible*, *Empaty*, *Responsiveness* (Parasuraman A, 1994:146). Konsep kualitas layanan RATER intinya membentuk sikap dan perilaku dari pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapatkan penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Permana dan

Kristanti (2012:205) *Customer Satisfaction Index* merupakan metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat harapan (kepentingan) dan kenyataan (kinerja) dari atribut-atribut yang diukur. Hasil analisis CSI dapat mengetahui nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

*Importance Performance Analysis* memplot pasangan titik-titik dari rata-rata tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang masing-masing nya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran *Cartesius*. Hasil IPA berupa gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat dan juga dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul :  
**“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat Menggunakan *Importance Performance Analysis*”**.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar penelitian ini terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini fokus kepada kepuasan masyarakat terhadap PST BPS Sumatera Barat berdasarkan survey yang peneliti lakukan pada tahun 2018 .

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada pendahuluan di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapakah nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap PST BPS Provinsi Sumatera Barat berdasarkan *Customer Satisfaction Index*?
2. Bagaimanakah gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas PST BPS Provinsi Sumatera Barat dengan metode *Importance Performance Analysis*?
3. Apa saja bagian dari pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Barat menurut masyarakat yang berkunjung ke PST?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap PST BPS Provinsi Sumatera Barat berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Untuk memperoleh gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas PST BPS Provinsi Sumatera Barat dengan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Untuk menentukan indikator pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Barat menurut masyarakat.

## **E. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BPS dalam Pelayanan Statistik Terpadu yang diberikan. Serta menelaah kebutuhan dan keinginan masyarakat, dari tingkat kepentingannya yang dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan masyarakat.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada BPS Provinsi Sumatera Barat atas Pelayanan Statistik Terpadu untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan masyarakat.
3. Bagi peneliti, menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulannya:

1. Nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik (PST) Provinsi Sumatera Barat berdasarkan *Customer Satisfaction Indexs (CSI)* yang dirasakan pengunjung PST BPS Provinsi Sumatera Barat sangat puas atas pelayanan yang diterima pengunjung.
2. Penilaian masyarakat mengenai tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas PST di BPS Provinsi Sumatera Barat berdasarkan *Importance performance Analysis (IPA)* bahwa terdapat 8 atribut yang perlu ditingkatkan, 9 atribut yang harus dipertahankan. Kemudian ada 5 atribut yang prioritas nya rendah dan 9 atribut yang kenyataan kinerja nya lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata secara keseluruhan,
3. Berdasarkan atribut kepuasan masyarakat terhadap kualitas PST di BPS Provinsi Sumatera Barat yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan PST di BPS Provinsi Sumatera Barat yaitu ketepatan waktu atau periode publikasi data, kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy, kesesuaian atau relevansi data dengan kebutuhan, kemutakhiran data (up to date), kelengkapan informasi ketersediaan data/buku/publikasi BPS, kemudahan navigasi dan tampilan website, kelengkapan data dan informasi pada website BPS, kemudahan

mendapatkan pelayanan melalui telepon, faximile dan email ke unit layanan BPS. Atribut pelayanan yang harus dipertahankan adalah akurasi atau kebenaran data (kepercayaan terhadap data), kecepatan tanggapan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen, sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen, kecepatan menyelesaikan pengaduan atau keluhan, 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.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan:

1. PST pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA salah satunya adalah ketepatan waktu atau periode publikasi data dan juga harus mempertahankan atribut yang ada pada kuadran II salah satu atributnya adalah akurasi atau kebenaran data (kepercayaan terhadap data).
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan analisis *customer satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan analisis lanjutan lainnya dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VII)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- BPS. 2012. Analisis Survei Kebutuhan Data, Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- BPS. 2013. Laporan Akhir Hasil Analisa Survei Kepuasan Konsumen (SKK), Badan Pusat Statistik, Jakarta
- Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. *Tugas Akhir*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Fitriana, Dewi et al. 2014. “Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta”. *Jurnal Teknik Sipil*. Vol. 3, No.1, Tahun 2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.2014.*Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.No 16
- KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta : PT Prehalindoc .
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.
- Mulya, eva.2017.”Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Wilayah Kerja kecamatan Sunagi Tarab II Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”.Tugas Akhir. Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.