

Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di BPS RI

Mochammad Robby Hadha Akbar^{1,*}, Akhmad Fauzy²

^{1,2} Program Studi Statistika, Universitas Islam Indonesia, Jl. Kaliurang KM 14,5, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta, 55584, Indonesia

*Corresponding author: 20611214@students.uii.ac.id



P-ISSN: 2986-4178
E-ISSN: 2988-4004

Riwayat Artikel

Dikirim: 12 Januari 2024
Direvisi: 02 Oktober 2024
Diterima: 03 Oktober 2024

ABSTRAK

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik. Kepuasan pelanggan adalah manfaat produk yang didapatkan sesuai dengan harapan yang dimiliki seorang pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase, jumlah pengunjung PST menurut jenis kelamin dan pekerjaan dengan metode analisis deskriptif, untuk mengetahui atribut Pelayanan Statistik Terpadu yang harus diperbaiki dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap PST menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen. Data yang digunakan yaitu data sekunder dari Perpustakaan BPS RI. Berdasarkan persentase jumlah pengunjung terdapat terdapat 61,67% atau 37 pengunjung berjenis kelamin perempuan dan 38,33% atau sebanyak 23 pengunjung laki-laki, sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan, pengunjung didominasi oleh pelajar/mahasiswa, hal tersebut memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pendidikan. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* disimpulkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu atribut yang berada pada kuadran A, atribut tersebut yaitu kesesuaian biaya pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana. Atribut yang menjadi prioritas kedua untuk dilakukan adanya perbaikan berada pada kuadran C, atribut tersebut yaitu perilaku petugas. Sedangkan atribut yang sudah baik sehingga perlu dipertahankan kinerjanya yaitu berada pada kuadran B, atribut tersebut yaitu kesesuaian produk pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan. Atribut yang dianggap berlebihan berada pada kuadran D, atribut tersebut yaitu respon, kesesuaian prosedur, dan kesesuaian persyaratan. Melalui perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen, diperoleh nilai IKK sebesar 94,07% yang menunjukkan bahwa pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Republik Indonesia “sangat puas”.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), *Importance Performance Analysis* (IPA), Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI

ABSTRACT

The Integrated Statistics Service (ISS) is a library service, data consulting, statistical activity recommendation, and the sale of publications/microdata/maps of statistical work areas. Customer satisfaction is the product benefit that is obtained according to a customer's expectations. This study aims to determine the percentage, and number of ISS visitors by gender and occupation using descriptive analysis methods, to determine the attributes of Integrated Statistical Services be improved by the Importance Performance Analysis (IPA) method and to determine the level of customer satisfaction with ISS using the Customer Satisfaction Index. The data used is secondary data from the BPS RI Library. Based on the percentage of visitors, there are 61.67% or 37 female visitors and 38.33% or as many as 23 male visitors, while based on the type of work, the visitors are dominated by students/students, indicating that BPS data is widely used to support the education world. Based on the Import Performance Analysis results it was concluded that the attributes that were the top priority for performance improvement were those in quadrant A, those attributes were the appropriateness of service costs and the availability of facilities and infrastructure. The attribute that is the second priority for improvement to be made is quadrant C, that attribute is officer behavior. Meanwhile, the attributes that are already good so they need to be maintained are in quadrant B, the attributes are service product suitability, service completion time, and service officer competency. The attributes considered excessive are in quadrant D, such as response, procedure suitability, and requirement suitability. Through the calculation of the Customer Satisfaction Index, an CSI score of 94.07% showed that visitors to the Integrated Statistical Service of the Central Bureau Statistics of the Republic of Indonesia were "very satisfied".

Keywords: Consumen Satisfaction Index (CSI), Integrated Statistical Services (ISS) Central Bureau of Statistics Republic of Indonesia, Importance Performance Analysis (IPA).

1. Pendahuluan

Pelayanan Terpadu Statistik (PST) adalah suatu bentuk layanan publik yang disediakan oleh BPS dengan fokus pada efisiensi dan efektivitas. PST mengintegrasikan berbagai unit yang saling terkait namun tersebar secara geografis. Dalam PST, terdapat berbagai jenis layanan yang dapat diakses, antara lain perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, serta penjualan publikasi, data mikro, dan peta wilayah kerja statistik. PST berperan sebagai gerbang utama dalam mendistribusikan data yang dihasilkan oleh BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST dilakukan melalui satu pintu atau dikenal sebagai layanan satu pintu (*one gate service*).

Amir (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merujuk pada seberapa jauh manfaat produk dirasakan sesuai dengan harapan yang dimilikinya. Menurut Oliver seperti yang disebutkan dalam Barnes (2003), kepuasan adalah respons pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhannya. Oleh sebab itu, kepuasan dipengaruhi oleh persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan (Soelasih, 2004). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diperlukan peningkatan dalam pelayanan yang disediakan. Pelayanan ini difokuskan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyampaian yang tepat guna untuk mencocokkan harapan mereka. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat mencerminkan citra baik atau buruk suatu perusahaan di mata pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pangsa pasar suatu perusahaan (Prihata, J. 2009).

Survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Republik Indonesia dibutuhkan perhitungan menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), indeks tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* secara keseluruhan dengan mempertimbangkan atribut-atribut yang akan digunakan. Sebuah atribut/variabel pertanyaan dapat menyesuaikan kebutuhan, biasanya setiap instansi untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan mempunyai atribut yang berbeda-beda. Dalam hal ini, peneliti mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Oleh karena itu perlu dilakukan suatu analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat atribut dari tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan. Metode tersebut sangat bermanfaat untuk mengembangkan strategi pemasaran yang sangat efektif karena dapat melihat atribut yang harus ditingkatkan, diperbaiki, dipertahankan, dan atribut yang sudah bagus sesuai dengan harapan konsumen. Kelebihan metode tersebut yaitu merupakan metode yang sederhana dan pengambil prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas. Setelah itu, dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengukuran CSI dilakukan untuk mengetahui skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut/variabel yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan BPS RI menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berupa diagram kartesius, sehingga dapat dikelompokkan variabel atau jenis pelayanan yang harus diperbaiki maupun ditingkatkan, serta untuk mengetahui hasil seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan BPS RI menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

2. Metodologi Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data sekunder yang merupakan data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Perpustakaan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia Tahun 2022. Data yang digunakan sebanyak 60 responden pada Pelayanan Statistik Terpadu dengan teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan, dalam hal tersebut yaitu pengunjung Perpustakaan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.

Variabel yang digunakan penulis dalam melakukan analisis yaitu terdapat dua variabel karakteristik/identitas konsumen yaitu Jenis Kelamin dan Pekerjaan. Selain itu, penulis menggunakan sembilan variabel Tingkat Kepentingan dan sembilan variabel Tingkat Kepuasan. Variabel Tingkat Kepentingan yaitu variabel nilai/angka harapan yang diberikan konsumen kepada PST BPS Pusat, sedangkan variabel Tingkat Kepuasan yaitu nilai/angka yang sesuai dengan kenyataan atau realita yang ada. Penulis juga menggunakan skala *likert* 1-6 terkait survei yang dilakukan kepada responden, skala 1 menunjukkan sangat tidak sesuai hingga skala 6 menunjukkan sangat sesuai.

Penulis menggunakan sembilan atribut tingkat kepentingan dan sembilan atribut tingkat kepuasan. Berikut merupakan variabel yang penulis gunakan

Tabel 1 Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Variabel	Definisi Operasional
Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan, persyaratan tersebut secara teknis maupun administratif.
Prosedur	Tata cara pelayanan yang dilakukan petugas kepada pelanggan, termasuk saran dan pengaduan.
Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
Biaya	Ongkos atau tarif yang dikenakan kepada pelanggan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari PST BPS RI.
Produk	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Kompetensi	Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi keahlian, ketrampilan, pengalaman, ketrampilan, dan pengetahuan.
Perilaku	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara langsung.
Respon	Kesigapan respon petugas mulai dari penanganan pengaduan, saran, hingga masukan dari pelanggan.
Sarpras	Sarana merujuk pada segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau maksud tertentu. Prasarana, di sisi lain, merujuk pada segala sesuatu

Variabel	Definisi Operasional
	yang menjadi penunjang utama dalam menjalankan suatu proses atau kegiatan (seperti Perpustakaan BPS Pusat).

Terdapat tiga metode yang penulis gunakan yaitu analisis deskriptif berupa persentase dan grafik, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk variabel tingkat kepentingan dan dan kepuasan, dan menghitung Indeks Kepuasan Konsumen untuk melihat persentase tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Statistik Terpadu. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif untuk variabel karakteristik/identitas responden yaitu jenis kelamin dan pekerjaan. Penulis menggunakan visualisasi berupa *pie chart* untuk variabel jenis kelamin dan visualisasi berupa *bar chart* untuk variabel pekerjaan.

Penulis juga melakukan uji instrumen penelitian dengan tujuan memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diandalkan dan akurat dalam mewakili konsep yang ingin diukur. Uji instrumen tersebut yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Validitas suatu instrumen penelitian dapat diukur melalui berbagai tingkatan validitas atau kesahihan yang dimilikinya. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur secara tepat apa yang seharusnya diukur. Tingkat kevalidan suatu instrumen dapat menggunakan uji validitas yang dapat dilakukan melalui analisis koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Sebagai syarat minimum validitas, korelasi antara skor butir dengan skor total harus mencapai nilai $r = 0,3$. Dalam penelitian ini, validitas instrumen diuji menggunakan metode *Product Moment* dari Karl Pearson dengan rumus tertentu.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum x - (\sum y))}{\sqrt{((N \sum x)^2 - (\sum x)^2) + ((N \sum y)^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien Korelasi

N : Jumlah responden

x : Skor item tertentu

y : Skor total (seluruh item)

Dalam uji validitas, penulis menggunakan *software* SPSS, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka uji validitas telah terpenuhi atau dapat dikatakan data tersebut valid dan sebaliknya, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka uji validitas tidak terpenuhi atau data dapat dikatakan tidak valid sehingga perlu dilakukan adanya revisi atribut pertanyaan hingga data tersebut reliabel.

Uji reliabilitas adalah suatu proses pengujian untuk mengukur sejauh mana instrumen pengukur atau alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya dalam menghasilkan hasil yang konsisten dan akurat. Uji reliabilitas penting dilakukan dalam penelitian karena hasil yang akurat dan dapat diandalkan sangat penting dalam mengambil keputusan dan membuat kesimpulan. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai yang tinggi, artinya instrumen tersebut dapat diandalkan dan dapat digunakan secara efektif dalam pengumpulan data. Namun, jika hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai yang rendah, maka perlu dilakukan revisi pada instrumen untuk meningkatkan keandalannya.

Penulis menggunakan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

r_{11} : Reabilitas Instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$: Jumlah varians butir pertanyaan

σ^2 : Varians total

Penulis menggunakan *software* SPSS untuk dilakukan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*, nilai *Cronbach's Alpha* dapat dikatakan reliabel atau konsisten apabila memiliki interval koefisien lebih dari 0,60 (Arikunto, 2017). Terdapat pedoman interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut (Sugiyono, 2017).

Tabel 2 Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang didapatkan selanjutnya dihitung menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram cartesius. Penulis melakukan tahapan-tahapan untuk menganalisis menggunakan metode IPA yaitu sebagai berikut (Supranto, 2006):

1) Menentukan Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

TK = Tingkat Kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan,

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai dengan harapan konsumen,

Tk < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai dengan harapan konsumen.

2) Menghitung Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{x}) dan Tingkat Kepuasan (\bar{y})

Penulis menghitung rata-rata seluruh atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan bantuan *software Microsoft Excel* dengan rumus sebagai berikut.

$$\bar{x} = \frac{\sum \bar{x}_i}{k}, \quad \bar{y} = \frac{\sum \bar{y}_i}{k} \quad (4)$$

Keterangan:

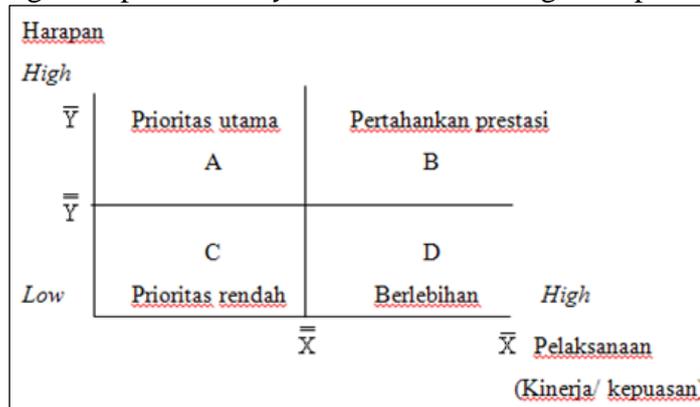
\bar{x} = Rata-rata skor tingkat kepuasan pada seluruh atribut

\bar{y} = -rata skor tingkat kepentingan pada seluruh atribut

k = Jumlah atribut pertanyaan

3) Membuat Diagram Cartesius

Digaram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada **Gambar 1** diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. Diagram Cartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

- a. Kuadran A (*high importance and low performance*)
Kuadran A berada di posisi kiri atas atau dikenal sebagai "Prioritas Utama" yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja (*performance improvement*) merupakan prioritas utama dari unit pelayanan ini. Kuadran ini mencakup atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, namun kinerja atribut-atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dalam hal ini, kuadran A perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dari pemangku kepentingan atau pengguna layanan.
- b. Kuadran B (*high importance and high performance*)
Kuadran B, yang juga dikenal sebagai Kuadran "Pertahankan Prestasi", terletak di sebelah kanan atas. Kuadran ini menunjukkan bahwa prestasi atau kinerja telah memenuhi harapan pengguna layanan dan perlu dipertahankan. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dianggap penting oleh pengguna layanan, dan kinerja atribut-atribut pelayanan tersebut dianggap sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi.
- c. Kuadran C (*low importance and low performance*)

Kuadran C atau dikenal sebagai Kuadran "Prioritas Rendah", terletak di sebelah kiri bawah. Kuadran tersebut memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan, dan kinerja dari atribut-atribut pelayanan tersebut juga tidak terlalu istimewa.

d. Kuadran D (*low importance and high performance*)

Kuadran D atau disebut sebagai Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk melihat besaran persentase tingkat kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST), berikut tahapan untuk menghitung nilai IKK.

- 1) Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
Penulis menghitung atribut tersebut berasal dari rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}, \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

y_i = Nilai tingkat kepentingan pada atribut ke-i

x_i = Nilai tingkat kepuasan pada atribut ke-i

- 2) Menghitung *Weight Factors* (WF)

Penulis menghitung tersebut dengan cara persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

p = Jumlah atribut tingkat kepentingan

i = atribut ke-i

- 3) Menghitung *Weight Score* (WS)

Peneliti melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (7)$$

Keterangan:

WF_i = *Weight Faktors* pada atribut ke-i

MSS_i = *Mean Satisfaction Score* pada atribut ke-i

- 4) Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tahap terakhir yaitu menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

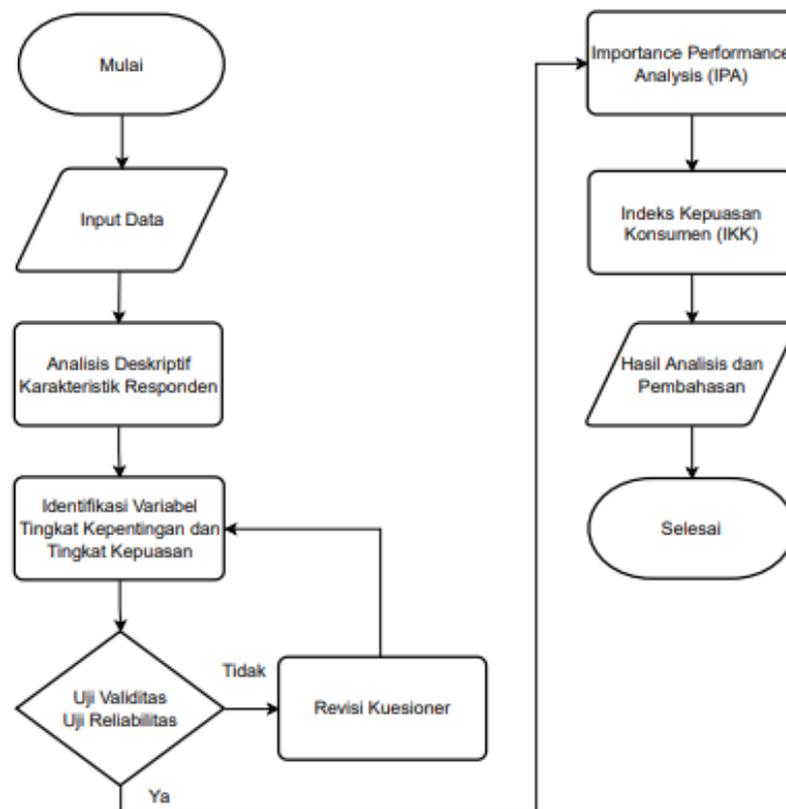
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{\text{Nilai Skala Maksimal}} \times 100\% \quad (8)$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN dan RB) Nomor 14 Tahun 2017, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam **Tabel 3**.

Tabel 3 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
25,00 – 64,99	Tidak Baik
65,00 – 76,60	Kurang Baik
76,61 – 88,30	Baik
88,31 – 100,00	Sangat Baik

Adapun diagram alir yang penulis lakukan yaitu sebagai berikut.

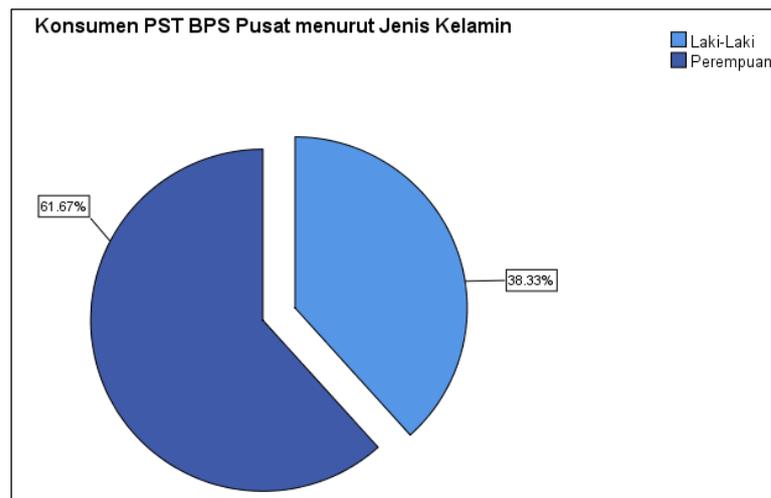


Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Deskriptif

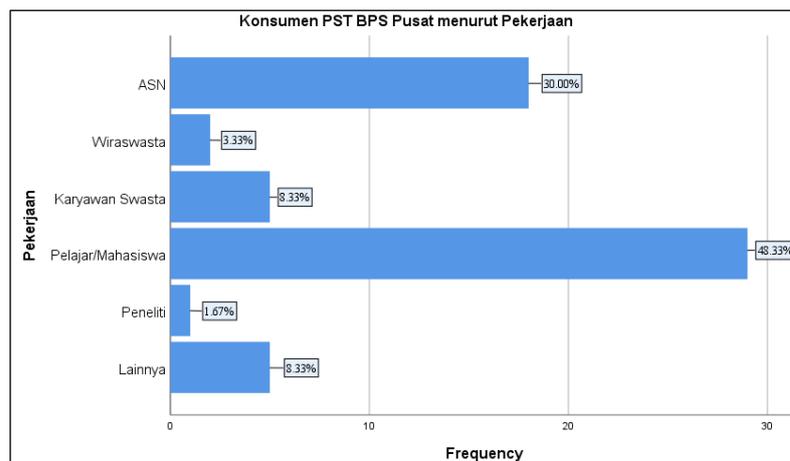
Penulis menggunakan analisis deskriptif untuk memvisualisasi dari dua variabel karakteristik/identitas responden yaitu variabel Jenis Kelamin dan Pekerjaan. Penulis menggunakan *pie chart* untuk visualisasi Jenis Kelamin dan *bar chart* untuk variabel Pekerjaan. Berikut merupakan hasil dari visualisasi menggunakan *software* SPSS.



Gambar 3. Pie Chart Pengunjung PST BPS RI Menurut Jenis Kelamin

Pada Gambar 3, terdapat 37 dari 60 pengunjung PST BPS Pusat berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 23 dari 60 pengunjung PST BPS Pusat berjenis kelamin laki-laki. Dapat disimpulkan pengunjung berjenis kelamin perempuan sebesar 61,67% lebih besar daripada pengunjung berjenis kelamin laki-laki sebesar 38,33%.

Visualisasi ke-dua merupakan karakteristik/identitas responden menurut pekerjaan. Berikut hasil visualisasi pengunjung PST BPS Pusat menurut pekerjaan.



Gambar 4. Bar Chart Pengunjung PST BPS RI Menurut Jenis Kelamin

Pada Gambar 4, terdapat jumlah pengunjung PST BPS Pusat menurut jenis pekerjaan, yaitu 18 orang pengunjung yang bekerja sebagai ASN, 2 orang bekerja sebagai wiraswasta, 5 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 29 orang sebagai pelajar/mahasiswa, 1 orang sebagai peneliti, dan 5 orang mengisi pekerjaan lainnya. Dapat disimpulkan pengunjung PST BPS Pusat didominasi oleh pelajar/mahasiswa, hal tersebut memberikan indikasi bahwa data BPS banyak digunakan untuk menunjang dunia pendidikan, kaitannya dengan data dan informasi serta fakta di lapangan yang disajikan oleh BPS.

3.2. Uji Instrumen Hasil Penelitian

3.2.1. Uji Validitas

Penulis melakukan uji validitas menggunakan *software* SPSS terhadap atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seluruhnya yaitu menunjukkan nilai $r_{hitung} >$

r_{tabel} , penulis menggunakan jumlah sampel sebanyak 60, dan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%, didapatkan nilai r_{tabel} yaitu 0,254, serta nilai r_{hitung} .

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Variabel	Tingkat Kepentingan (r_{hitung})	Tingkat Kepuasan (r_{hitung})	r_{tabel}
Persyaratan	0,532	0,946	0,254
Prosedur	0,528	0,940	0,254
Waktu	0,562	0,926	0,254
Biaya	0,546	0,750	0,254
Produk	0,590	0,901	0,254
Kompetensi	0,573	0,908	0,254
Perilaku	0,452	0,805	0,254
Respon	0,519	0,922	0,254
Sarpras	0,488	0,474	0,254

Semua variabel pada Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.2.2. Uji Reliabilitas

Penulis melakukan uji reabilitas terhadap tingkat kepentingan menggunakan *software* SPSS yang dihasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,666 dan atribut tingkat kepuasan didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,930 dengan masing-masing nilai N atau jumlah atribut sebanyak 9. Sesuai pedoman interpretasi koefisien korelasi pada **Tabel 2**, tingkat kepentingan menunjukkan adanya tingkat hubungan yang kuat karena nilai *Cronbach's Alpha* berkisar 0,60 – 0,799, sedangkan pada tingkat kepuasan menunjukkan adanya tingkat hubungan yang sangat kuat Karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* berkisar 0,80 – 0,100, maka instrumen hasil kuesioner pada tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dapat dinyatakan reliabel.

3.3. Importance Performance Analysis (IPA)

3.3.1. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, semakin tinggi persentase tingkat kesesuaian, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pada **Tabel 4**, terdapat nilai rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 101,53%, artinya tingkat kesesuaian > 100%, sehingga kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen.

Tabel 5 Tabel Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Variabel	Total Skor Kepentingan	Total Skor Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
Persyaratan	313	345	110,22
Prosedur	320	345	107,81
Waktu	337	344	102,07
Biaya	349	334	95,70
Produk	344	341	99,12
Kompetensi	336	343	102,08
Perilaku	330	337	102,12
Respon	333	342	102,70
Sarpras	341	318	93,25
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian			101,53

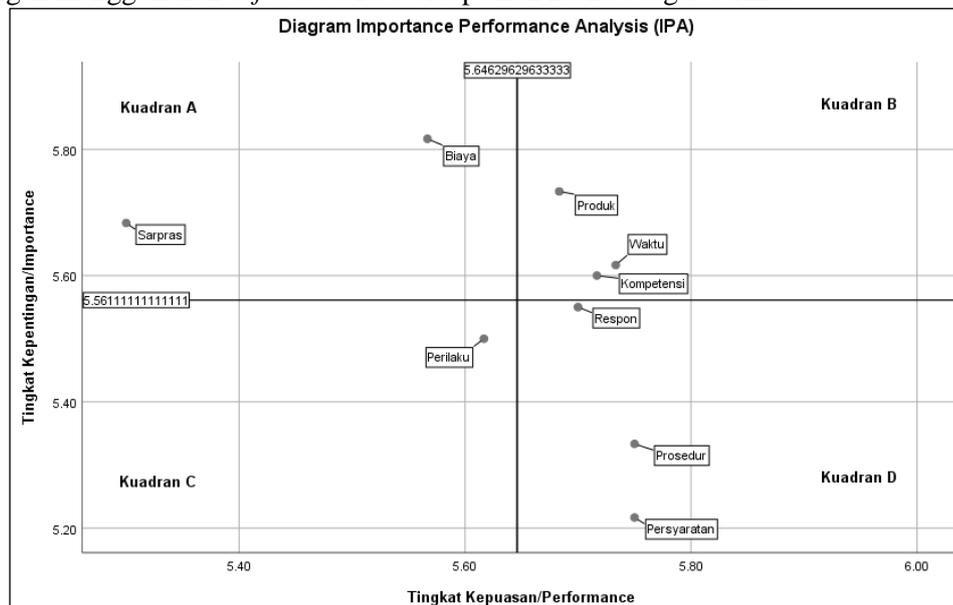
3.3.2. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Rata-rata kepuasan tiap atribut yaitu dasar untuk menentukan kinerja kepuasan pelanggan dengan cara membandingkan rata-rata tiap atribut dengan rata-rata kinerja seluruh atribut dibagi dengan jumlah variabel. Sedangkan rata-rata tingkat kepentingan merupakan dasar untuk menjadi acuan variabel tersebut dirasa penting atau tidak penting menurut pelanggan, yaitu dengan cara membandingkan rata-rata kepentingan tiap atribut dengan rata-rata kepentingan seluruh atribut dibagi dengan jumlah variabel.

Nilai rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yaitu 5,64, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut PST yaitu 5,61. Nilai tersebut merupakan titik tengah untuk menentukan batasan kuadran dalam diagram cartesius sebagai sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X sebagai tingkat kepuasan atau sebesar 5,64 dan sumbu Y sebagai tingkat kepentingan atau sebesar 5,61.

3.3.3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Langkah terakhir yaitu membuat diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan sumbu X dan Y merupakan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Dengan menggunakan *software* SPSS didapatkan hasil sebagai berikut.



Gambar 5. Diagram IPA Pelayanan di PST BPS RI

Kuadran A

Kuadran A menggambarkan atribut pelayanan yang memiliki nilai kepentingan/harapan melebihi rata-rata, namun nilai kepuasannya kurang dari rata-rata. Sehingga, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI Tahun 2022 menggambarkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan mencakup 2 (dua) atribut yaitu atribut Biaya dan Sarpas (Sarana dan Prasarana).

Kuadran B

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan melebihi rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B dapat dikatakan telah memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI Tahun 2022 menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan

yang perlu dipertahankan kinerjanya pada PST BPS Pusat mencakup Produk, Waktu, dan Kompetensi.

Kuadran C

Kuadran C menggambarkan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan kepuasan di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut kuadran C harus diperbaiki dengan prioritas kedua di bawah kuadran A. Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI Tahun 2022, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah pada PST BPS Pusat yaitu Perilaku.

Kuadran D

Kuadran D menggambarkan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata, namun tingkat kepuasan di atas rata-rata. Oleh karena itu, atribut kuadran D sudah melebihi harapan atau ekspektasi pelanggan. Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI Tahun 2022, atribut yang termasuk dalam kuadran ini mencakup Respon, Prosedur, dan Persyaratan.

3.4. Indeks Kepuasan Konseumen (IKK)

Berdasarkan perhitungan yang telah penulis lakukan, diperoleh nilai IKK sebesar 94,07%. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 5**. Nilai IKK tersebut diperoleh dengan cara nilai WT atau *Weighted Total* dibagi dengan skala maksimal yang penulis gunakan yaitu skala maksimalnya 6, dengan mengalikan dengan 100%.

Tabel 6 Perhitungan Indeks Kepuasan Konseumen

Atribut	Rata-rata Skor Kepentingan (RSP)	Weighting Factors (WF = RSP / $\sum RSP$)	Rata-rata Skor Kepuasan (RSK)	Weighted Score (WS = RSK × WF)
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	5,216666667	0,104229104	5,75	0,599317349
Kemudahan Prosedur	5,333333333	0,106560107	5,75	0,612720613
Kesesuaian Jangka Waktu	5,616666667	0,112221112	5,733333333	0,643401043
Kesesuaian Biaya Pelayanan	5,816666667	0,116217116	5,566666667	0,646941947
Kesesuaian Produk Layanan	5,733333333	0,114552115	5,683333333	0,651037851
Kompetensi Petugas	5,6	0,111888112	5,716666667	0,63962704
Perilaku Petugas	5,6	0,10989011	5,616666667	0,617216117
Respon Petugas terhadap Pengaduan	5,55	0,110889111	5,7	0,632067932
Ketersediaan Sarana dan Prasarana	5,683333333	0,113553114	5,3	0,601831502
Total	50,05	1		
<i>Weighted Total (WT)</i>				5,644161394
Indeks Kepuasan Konseumen				IKK = (5,644161394 : 6) x 100% = 94,07%

Nilai Indeks Kepuasan Konseumen (IKK) termasuk dalam kategori nilai 88,31 – 100.00 sesuai pada **Tabel 3**, yang artinya menunjukkan bahwa kinerja unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Republik Indonesia termasuk kedalam kategori sangat baik. Untuk itu, angka tersebut harus dipertahankan dan/atau ditingkatkan karena kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama sebuah pelayanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus kerja praktik, yaitu analisis kepuasan pengunjung terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di BPS RI didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Mayoritas pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS RI adalah perempuan, dengan persentase 61,67% atau 37 pengunjung, sedangkan pengunjung laki-laki mencapai 38,33% atau 23 pengunjung. Secara keseluruhan, pelajar/mahasiswa mendominasi jumlah pengunjung PST, menunjukkan bahwa data BPS banyak digunakan untuk mendukung dunia pendidikan dan penelitian.
- 2) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil prioritas perbaikan untuk atribut pelayanan; Prioritas utama (Kuadran A) merupakan Kesesuaian biaya pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Prioritas kedua (Kuadran C) yaitu Perilaku petugas. Perlu dipertahankan (Kuadran B) adalah Kesesuaian produk pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan. Berlebihan (Kuadran D) yaitu Respon, kesesuaian prosedur, dan kesesuaian persyaratan karena tingkat kepuasan yang sudah di atas rata-rata.
- 3) Melalui perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), didapatkan nilai IKK pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS RI yaitu sebesar 94,07%. Nilai tersebut terletak pada *range* 88,31 – 100.00 yang menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Konsumen pada PST BPS RI termasuk ke dalam kategori “sangat baik”.

5. Daftar Pustaka

- [1] Amir, M. Taufiq, 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, Raja Grafindo. Persada, Jakarta. Arikunto, Suharsimi, 2002.
- [2] Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [3] Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management* (Rahasia. Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi.
- [4] Prihata, J. (2009). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (Dtp) Di Kabupaten Cirebon*, Tesis Universitas Indonesia..
- [5] Rachmaningsih, T, Maharani, dan Mutaqin. 2022. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022*. Direktorat Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik.
- [6] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- [7] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- [8] Soelasih, Y. 2004. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta*. *Jurnal Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Desember 2003.
- [9] Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Reika cipta. Jakarta