

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KABUPATEN MOROWALI

Tovan

Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako

Email: tovanxx@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to provide an overview and analysis of segmentation of data users and their level of satisfaction as well as recommendations on the types and quality of data and statistical information, service variables that need to be improved, anti-corruption behavior that need to be improved, as well as follow-up actions on research results. The scientific approach used is quantitative research and qualitative research with the method of index analysis, percentage, and gap analysis. Respondents in this study were BPS data users during the past 1 (one) year as many as 40 respondents with representation from government agencies, private sector, educational institutions, and others.

Preferred data collection through face-to-face interviews or direct visits using a questionnaire. The results of the study found that in general consumers or customers of BPS Morowali were already in a condition that was satisfied with the service, and the quality of data and anti-corruption behavior in the BPS Morowali environment.

Keywords: *Satisfaction, Service, and Anti-Corruption Behavior*

PENDAHULUAN

Kabupaten Morowali merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Sulawesi Tengah yang sedang berkembang, sehingga keberadaan informasi tentang data-data statistik sangat dibutuhkan. Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan salah satu Badan atau Lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk informasi data statistik. Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsumen sebagai pengguna data Badan Pusat Statistik (BPS) berhak mendapatkan pelayanan tentang ragam data dengan mutu dan keandalan yang terbaik. Sebagaimana diamanatkan dalam pasal-pasal UU No. 25 tentang Perlindungan Konsumen. Pada dasarnya semua konsumen pengguna data menginginkan pelayanan yang prima dari penyedia data (BPS). Pelayanan prima

berupa pelayanan yang baik, cepat dan handal, serta memberikan kepuasan kepada konsumen yang bersangkutan. Namun setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan, baik terhadap ragam data yang tersedia maupun terhadap pelayanan dan ketersediaan sarana di BPS.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna data tersebut, maka dilakukan Survei Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik Kabupaten Morowali. Survei Kepuasan Konsumen BPS dilakukan sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi dalam rangka upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas layanan, sehingga pelayanan konsumen BPS Kab. Morowali dapat menjadi lebih baik.

METODE

Pendekatan ilmiah yang digunakan adalah *Quantitative Research* dan *Qualitative Research* dengan metode analisis Metode Indeks, Persentase, dan *Gap Analysis*. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna data BPS selama kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir. Pengumpulan data yang diutamakan melalui wawancara tatap muka atau kunjungan langsung dengan menggunakan kuesioner. Untuk mengukur kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Morowali perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Morowali yang telah dirasakan oleh konsumen dan berapa besar harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dipersembahkan oleh petugas BPS. Oleh karena itu setiap responden yang disurvei diminta untuk memberikan penilaiannya terhadap dua hal tersebut sekaligus, yaitu harapan dan kinerja untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS

Kepuasan dan harapan serta indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Badan Pusat Statistik disusun berdasarkan skor dari 24 hal yang dinilai. Skor tersebut disusun berdasarkan skor jawaban responden untuk setiap pernyataan yang terkait tingkat kepentingan dan harapan konsumen terhadap layanan Badan Pusat Statistik.

Tabel 1. Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS

Hal yang dinilai	Rata-rata	Rata-	Indeks
-------------------------	------------------	--------------	---------------

	Kepuasan	rata Harapan	Kepuasan
Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	3.00	3.40	75
Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	3.08	3.60	77
Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	2.93	3.58	73.25
Alur dari prosedur pelayanan jelas	3.13	3.68	78.25
Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3.00	3.33	75
Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	3.05	3.55	76.25
Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	2.98	3.58	74.50
Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	2.90	3.68	72.50
Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	3.13	3.35	78.25
Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen	2.85	3.60	71.25
Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	3.13	3.58	78.25
Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	3.25	3.68	81.25
Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	3.15	3.58	78.75
Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	3.03	3.53	75.75
Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	3.20	3.73	80
Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	2.98	3.55	74.50
Kemasan produk layanan rapi dan formal	3.25	3.48	81.25
Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	3.10	3.40	77.50
Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	3.13	3.63	78.25
Halaman website BPS mudah diakses	3.22	3.67	80.50
Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	3.11	3.67	77.75

Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)	3.39	3.73	84.75
Mudah dan cepat untuk mendapatkan (<i>download</i>) data BPS	3.00	3.50	75
Bahasa website BPS mudah dipahami	3.39	3.67	84.75
Rata-rata	3.10	3.57	77.48

Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 77.48 pada skala ukur 0–100. Berdasarkan nilai indeks tersebut di atas dapat dianalisis bahwa indeks kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik secara keseluruhan berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Kepuasan dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan dan harapan serta indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data Badan Pusat Statistik disusun berdasarkan skor dari 9 hal yang dinilai pada masing-masing 5 ragam data. Skor tersebut disusun berdasarkan skor jawaban responden untuk setiap pernyataan yang terkait tingkat kepentingan dan harapan konsumen terhadap kualitas data di Badan Pusat Statistik.

Tabel 2 Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan
Ragam Statistik Sosial			
Akurasi/ketepatan data	3.00	3.52	75
Kemutakhiran data	3.15	3.48	78.70
Relevansi data	3.22	3.48	80.56
Aksesibilitas data	3.22	3.52	80.56
Komparabilitas data	3.07	3.19	76.85
Koheren	2.85	3.41	71.30
Interpretabilitas	3.19	3.59	79.63
Kelengkapan data	3.04	3.56	75.93
Aktualitas dan ketepatan waktu	2.89	3.48	72.22
Rata-rata	3.07	3.47	76.75
Ragam Statistik Produksi			
Akurasi/ketepatan data	2.75	3.67	3.67
Kemutakhiran data	2.83	3.75	3.75
Relevansi data	2.92	3.58	3.58
Aksesibilitas data	3.08	3.42	3.42
Komparabilitas data	3.17	3.67	3.67

Koheren	3.00	3.58	3.58
Interpretabilitas	3.25	3.42	3.42
Kelengkapan data	3.00	3.67	3.67
Aktualitas dan ketepatan waktu	2.92	3.33	3.33
Rata-rata	2.99	3.56	74.77
Ragam Statistik Distribusi dan Jasa			
Akurasi/ketepatan data	3.00	3.80	75
Kemutakhiran data	2.80	4.00	70
Relevansi data	3.00	4.00	75
Aksesibilitas data	2.80	4.00	70
Komparabilitas data	3.00	4.00	75
Koheren	2.60	3.60	65
Interpretabilitas	3.20	3.80	80
Kelengkapan data	2.80	3.80	70
Aktualitas dan ketepatan waktu	2.80	3.80	70
Rata-rata	2.89	3.87	72.22
Ragam Neraca dan Analisis Statistik			
Akurasi/ketepatan data	2.80	3.80	70
Kemutakhiran data	2.80	4.00	70
Relevansi data	3.20	4.00	80
Aksesibilitas data	3.20	4.00	80
Komparabilitas data	2.80	3.40	70
Koheren	2.80	3.80	70
Interpretabilitas	3.00	3.60	75
Kelengkapan data	3.00	3.60	75
Aktualitas dan ketepatan waktu	2.60	4.00	65
Rata-rata	2.91	3.80	72.78
Ragam Metodologi Statistik			
Akurasi/ketepatan data	3.43	4.00	85.71
Kemutakhiran data	3.57	3.71	89.29
Relevansi data	3.29	3.43	82.14
Aksesibilitas data	3.57	3.57	89.29
Komparabilitas data	3.29	3.71	82.14
Koheren	3.00	3.57	75
Interpretabilitas	3.57	3.57	89.29
Kelengkapan data	3.71	3.71	92.86
Aktualitas dan ketepatan waktu	3.43	3.71	85.71
Rata-rata	3.43	3.67	85.71
Rata-rata total			76.45

Indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS untuk ragam data statistik sosial memiliki nilai rata-rata indeks kepuasan 76.75, ragam statistik

produksi memiliki nilai rata-rata indeks kepuasan 74.77, ragam statistik distribusi dan jasa memiliki nilai rata-rata indeks kepuasan 72.22, dan ragam neraca dan analisis statistik memiliki nilai rata-rata indeks kepuasan 72.78 pada skala ukur 0–100. Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Sedangkan indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS untuk ragam data metodologi statistik memiliki nilai rata-rata indeks kepuasan 85.71 pada skala ukur 0–100. Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat dianalisis bahwa indeks kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik berada pada interval mutu pelayanan “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Kualitas pelayanan dan harapan perbaikan serta indeks perilaku anti korupsi di lingkungan Badan Pusat Statistik disusun berdasarkan skor dari 11 hal yang dinilai. Skor tersebut disusun berdasarkan skor jawaban responden untuk setiap pernyataan yang terkait tingkat kepentingan dan harapan konsumen dalam perilaku anti korupsi di lingkungan Badan Pusat Statistik.

Tabel 3. Rata-rata Skor Kepuasan Dan Harapan Serta Indeks Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Hal yang dinilai	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Rata-rata Harapan Perbaikan	Indeks Anti Korupsi
Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN,	3.05	3.63	76.25
Petugas pelayanan menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu	2.70	3.45	67.50
Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	2.93	3.38	73.12
Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	2.88	3.20	71.87
Terdapat praktek percaloan	3.35	3.58	83.75
Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan	3.00	3.68	75
Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang di luar tarif	3.45	3.70	86.25

resmi					
Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi	3.25	3.50	81.25		
Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengguna data dalam memberikan pelayanan	3.25	3.68	81.25		
Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	3.15	3.55	78.75		
Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengguna (gratifikasi)	3.30	3.68	82.50		
Rata-rata	3.12	3.55	77.95		

Indeks perilaku anti korupsi di lingkungan Badan Pusat Statistik secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata **77.95** pada skala ukur 0–100. Maka berdasarkan tabel 15 tersebut di atas dapat dianalisis bahwa indeks perilaku anti korupsi di lingkungan Badan Pusat Statistik secara keseluruhan berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Persentase Kepuasan Responden

Persentase kepuasan konsumen terhadap 24 hal yang dinilai terkait dengan kualitas layanan Badan Pusat Statistik disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4. Prosentase konsumen yang puas terhadap kualitas layanan BPS

Hal yang dinilai	Prosentase Konsumen Puas
Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	90 %
Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	85 %
Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	72.5 %
Alur dari prosedur pelayanan jelas	87.5 %
Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	87.5 %
Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	82.5 %
Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	80 %
Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	72.5 %
Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat	90 %

diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	
Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen	70 %
Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	77.5 %
Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	82.5 %
Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	90 %
Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	90 %
Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	90 %
Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	77.5 %
Kemasan produk layanan rapi dan formal	97.5 %
Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	90 %
Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	85 %
Halaman website BPS mudah diakses	83.33 %
Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	83.33%
Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)	88.89%
Mudah dan cepat untuk mendapatkan (<i>download</i>) data BPS	77.78%
Bahasa website BPS mudah dipahami	94.44%

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas layanan BPS. Hal ini terlihat dari persentase kepuasan konsumen dari setiap unsur layanan yang dinilai menunjukkan persentase yang cukup tinggi berkisar antara 70% sampai 97.5%. Dari 25 hal yang dinilai terkait kualitas layanan BPS bahwa kemasan produk layanan rapi dan formal telah mencapai persentase kepuasan tertinggi yaitu 97.5% dan persentase kepuasan terendah 70% yaitu petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen.

Gap Analysis

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik. Hasil analisis perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (*gap analysis*) Badan Pusat Statistik.

Tabel 5. Gap Analysis

Hal yang dinilai	Kepentingan	Kinerja	Gap
Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai	3.40	3.00	0.40

Hal yang dinilai	Kepentingan	Kinerja	Gap
dengan jenis pelayanan			
Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	3.60	3.08	0.52
Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	3.58	2.93	0.65
Alur dari prosedur pelayanan jelas	3.68	3.13	0.55
Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3.33	3.00	0.33
Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	3.55	3.05	0.50
Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3.58	2.98	0.60
Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	3.68	2.90	0.78
Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	3.35	3.13	0.22
Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen	3.60	2.85	0.75
Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	3.58	3.13	0.45
Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	3.68	3.25	0.43
Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	3.58	3.15	0.43
Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	3.53	3.03	0.50
Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	3.73	3.20	0.53
Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	3.55	2.98	0.57
Kemasan produk layanan rapi dan formal	3.48	3.25	0.23
Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	3.40	3.10	0.30
Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	3.63	3.13	0.50
Halaman website BPS mudah diakses	3.67	3.22	0.45
Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	3.67	3.11	0.56
Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)	3.73	3.39	0.34
Mudah dan cepat untuk mendapatkan (<i>download</i>)	3.50	3.00	0.50

Hal yang dinilai	Kepentingan	Kinerja	Gap
data BPS			
Bahasa website BPS mudah dipahami	3.67	3.39	0.28
Rata-rata	3.57	3.10	0.47
Rata-rata Kesenjangan			0.47
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0.14
Keragaman (<i>Variance</i>)			0.02
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0.33
Ambang Batas Atas Kesenjangan			0.61

Dari Tabel di atas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara tingkat kepentingan dan kinerja pada indikator:

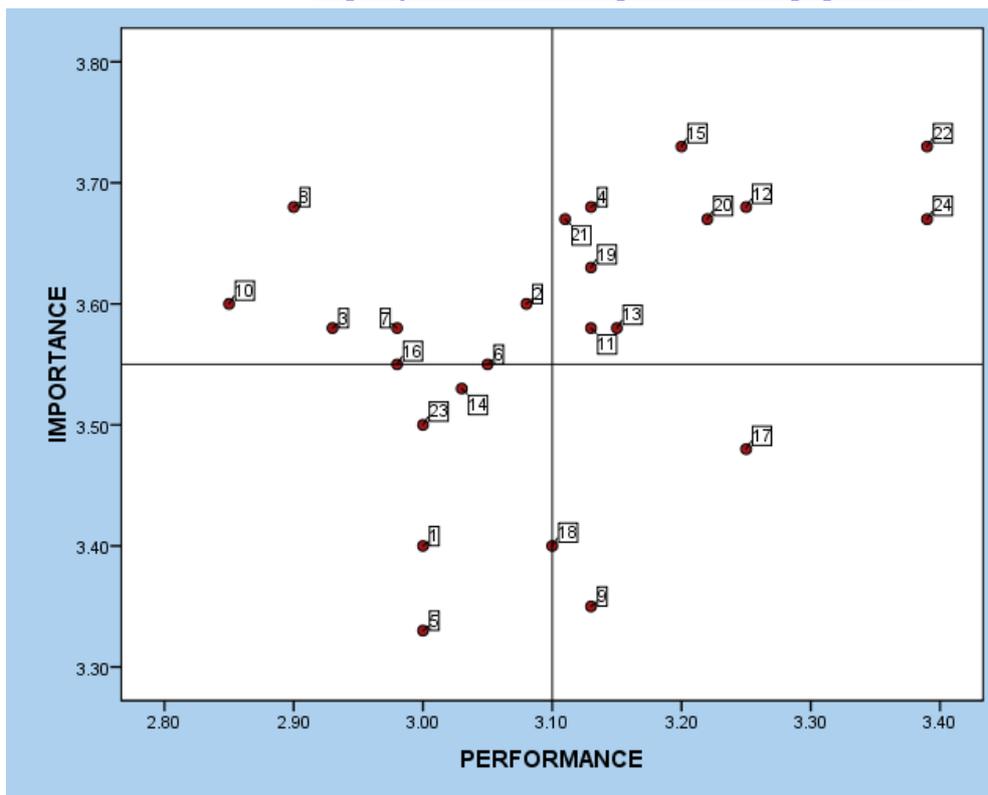
- Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan (0.65)
- Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan (0.78).
- Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen (0.75).

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0.61.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, para konsumen berharap sangat besar terhadap kualitas pelayanan namun pada kenyataannya kinerja yang ditunjukkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Morowali pada indikator tersebut masih jauh dari harapan para pengguna layanan. Selanjutnya, kesenjangan (*gap*) yang terkecil terdapat pada indikator: biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan (0.22).

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari setiap jawaban pertanyaan masing-masing indikator tingkat kepuasan konsumen Badan Pusat Statistik Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah.



Gambar 1
Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa:

Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran I ada 7 (tujuh) indikator, yaitu :

- a) Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi
- b) Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada *website* dan dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan
- c) Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan
- d) Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada *website*
- e) Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan
- f) Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/ seimbang dengan jumlah konsumen
- g) Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (*wifi*).

Indikator di atas yang terdapat dalam kuadran I harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator

yang masih rendah kinerjanya, sehingga *performance* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran II ada 10 (sepuluh) indikator, yaitu :

- a) Alur dari prosedur pelayanan jelas
- b) Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan
- c) Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani
- d) Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan baik administrasi maupun teknis atas layanan yang disediakan
- e) Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen
- f) Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik
- g) Halaman website BPS mudah diakses
- h) Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS
- i) Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)
- j) Bahasa website BPS mudah dipahami

Indikator di atas yang terdapat dalam kuadran II harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

Kuadran III : Prioritas Rendah

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran III ada 4 (empat) indikator, yaitu :

- a) Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada website dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan
- b) Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat baik pada ruang pelayanan maupun pada *website*
- c) Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan
- d) Mudah dan cepat untuk mendapatkan (*download*) data BPS

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran III di atas dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

Kuadran IV : Berlebihan

Kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran IV ada 3 (tiga) indikator, yaitu :

- a) Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan baik melalui pemampangan diruang layanan maupun *website*

- b) Kemasan produk layanan rapi dan formal
- c) Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan

Kuadran IV ini memiliki arti bahwa kinerja berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran di atas dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dalam hal ini BPS Morowali dapat melakukan penghematan sumber daya.

SIMPULAN

- 1) Secara umum konsumen atau pelanggan BPS sudah berada dalam kondisi yang puas terhadap pelayanan BPS Kab. Morowali. Hal ini terlihat dari indeks kepuasan konsumen yang diperoleh Badan Pusat Statistik yaitu sebesar 77.48 dengan kinerja pelayanan baik.
- 2) Secara umum konsumen atau pelanggan BPS sudah berada dalam kondisi yang puas terhadap kualitas data yang menjadi produk utama BPS Kab. Morowali. Hal ini terlihat dari indeks kepuasan konsumen yang diperoleh Badan Pusat Statistik yaitu sebesar 76.45 dengan kinerja pelayanan baik.
- 3) Secara umum konsumen atau pelanggan BPS sudah berada dalam kondisi yang puas terhadap perilaku antikorupsi di lingkungan BPS Kab. Morowali. Hal ini terlihat dari indeks perilaku antikorupsi yang diperoleh Badan Pusat Statistik yaitu sebesar 77.95 dengan kinerja pelayanan baik.
- 4) Berdasarkan analisis kesenjangan (*gap analysis*), terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara tingkat kepentingan dan kinerja, yaitu:
 - a) Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan (0.65)
 - b) Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan (0.78).
 - c) Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen (0.75).

REFERENSI :

- Adelman, I. (1999). *The Role Government in Economic development*. California Agricultural Experiment Station Giannini Foundation of Agricultural Economics.
- Berg, S.V., Marques, R.C. (2013). Managing public utilities: lessons from florida. *Journal of Local Self Government*, Vol. 11, No. 2, pp. 101-118.

- Denis, D. & McConnell, J. (2002). Internal Corporate Governance, SSRN Working Paper, Hoffmann, T., 1999. The meanings of competency. *Journal of European Industrial Training*, pp. 275- 285. <http://emerald-library.com>
- Foncea, M.D, Marcuello, C. (2012). Social enterprises and social markets: models and new trends. *Serv Bus*, pp.61-83.
- Grassl, W. (2012). Business models of social enterprise: a design approach to hibridity. *Journal of Enterreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, p. 37-60.
- Marques, R. (2010). *Regulation of Water and Wastewater Services: An International Comparison*. London: IWA Publishing.
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketting*, 41(1), pp. 77-79.
- Mowen, John.C. (1995). *Consumer Behaviour*, Fourth Edition. Canada: Prentice Hall.
- Oliver, Richard L. (1999). Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Thomas, L.Wheelen. J David Hunger. (2006). *Strategic Management n business Polic* 10 th edition. Pearson International Edition ,New Jersey.