

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK DI KABUPATEN JENEPONTO

Ririn Anugrah Wahyuli<sup>1\*</sup>, Hafiz Elfiansyah Parawu<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the Integrated Statistical Service quality analysis (PST) of the Central Bureau of Statistics in Jeneponto Regency which focuses on service quality. Service quality is one of the variables that determine the achievement of goals and is directly related to the satisfaction of the community/visitors in the service process provided. This study uses quantitative research with descriptive research type, namely to analyze data by describing or describing the data that has been collected as it is, which is related to the quality of the Integrated Statistical Service (PST) of the Central Bureau of Statistics in Jeneponto Regency with 42 respondents as data users. Statistics selected using incidental sampling technique and research data in the form of numbers and analysis using statistics. The results showed that the service quality was categorized as good. It can be seen from the recapitulation of each indicator including: Tangible indicators with a percentage of 3.19 (79.55%), Reliability Indicators with an average score of 4.13 (82.65%), Responsiveness Indicators with an average a score of 4.49 (89.86%), Assurance Indicator with an average score of 4.19 (83.80%), Empathy Indicator with an average score of 4.28 (85.73%).*

**Keywords:** central bureau of statistics, integrated statistical service, service quality

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui analisis kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto yang berfokus pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan dan sangat terkait langsung dengan kepuasan masyarakat/pengunjung dalam proses pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto dengan Dengan responden sebanyak 42 orang pengguna data statistik yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental dan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkategori baik. Dapat dilihat dari rekapitulasi tiap-tiap indikator diantaranya: Indikator Bukti Fisik (Tangible) dengan persentase 3.19 (79.55%), Indikator Keandalan (Reliability) dengan rata-rata skor 4.13 (82.65%), Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dengan rata-rata skor 4.49 (89.86%), Indikator Jaminan (Assurance) dengan rata-rata skor 4.19 (83.80%), Indikator Empati (Emphaty) dengan rata-rata skor 4.28 (85.73%).

**Kata kunci:** badan pusat statistik, kualitas pelayanan, pelayanan statistik terpadu

---

\* ririnanugrah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Teknologi selalu berkembang seiring dengan perkembangan zaman, begitu pula dengan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan semakin meningkat dengan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang kompleks. Pelayanan pada masyarakat yang baik adalah pelayanan yang akurat, cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kecepatan dan ketepatan ini sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi keinginan masyarakat yang tinggi tidak sesuai dengan kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada masyarakat. Berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan tersebut adalah harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Sejalan dengan hal tersebut pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Peraturan Pemerintah RI (2012) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1): *“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga*

*negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.*

Menurut Mulyadi, dkk. (2016:39). Mengatakan bahwa *“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.* Sedangkan menurut Sujardi. (2011:7) mengemukakan bahwa pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ristiani, 2020).

Berdasarkan pandangan menurut para ahli tentang pelayanan publik yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan berdasarkan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang sangat penting dalam pemberian pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan

salah satu agenda reformasi birokrasi, yang berangkat dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik, yang sangat bergantung pada kualitas sikap dan watak aparatur pemerintah: tidak terpuji, koruptor, dan tidak bertanggung jawab.

Pada penelitian Rukayat (2017). Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus diarahkan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun berbeda dengan kenyataannya, bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pasirjambu masih belum dimaksimalkan dalam ini terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Penelitian Isbandono & Pawastri (2019), ditemukan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan dengan jumlah petugas perpustakaan tidak sebanding dengan jumlah

pengunjung perpustakaan. Keluhan yang dirasakan pengunjung belum terespon dengan baik. Penelitian saya ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu pada aspek kajian teori. Yang lebih fokus kepada indikator-indikator kualitas pelayanan publik.

Salah satu kantor pelayanan terhadap publik yang ada di Kabupaten adalah Kantor Badan Pusat Statistik. Badan Pusat Statistik merupakan institusi penyelenggara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik (Rowena dkk., 2020). Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jeneponto adalah Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden yang berkedudukan di Kabupaten Jeneponto, Provinsi Sulawesi Selatan (Ariani, 2021).

Permasalahan yang dihadapi Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto dalam meningkatkan kualitas pelayanan mencakup permasalahan internal. Permasalahan internal yang menonjol adalah terbatasnya SDM statistik yang profesional dan kompeten sesuai dengan bidang tugas. Permasalahan internal lainnya adalah sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi yang

dimiliki BPS Kabupaten Jeneponto belum seluruhnya sesuai dengan perkembangan teknologi terkini. Selain itu, belum optimalnya penyajian dan diseminasi data yang tepat waktu juga kadang terjadi mengingat masih terjadinya kegiatan yang tumpang tindih (Tim SAKIP BPS Kabupaten Jeneponto, 2020).

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar menjadi rekomendasi bagi Kantor badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik sekaligus dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep Ilmu Administrasi Negara yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan terhadap kebutuhan individu atau kepentingan pada organisasi, sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Moenir (2001:13) Tujuan pelayanan publik adalah

mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut: 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas, 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan (Sawir, 2020).

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan. 2) Reliabilitas (*Reability*) meliputi sejauh mana indermasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tahan provider atau penyediaan layanan dalam menanggapi komplain klien. 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas. 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien. 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan kebesadaan petugas selama jam kerja. 7) Keamanan (*Security*); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut. 8) Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi,

murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur. 9) Komunikasi (*Communication*), meliputi bagaimana petugas mengkomunikasikan prosedur, segera merespons ketika ada kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*. 10) *Understanding the customer* yang mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan (Mayasiana, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu organisasi birokrasi negara dan organisasi bisnis, pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna layanan. di depan umum.

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1) Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan

berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. 2) Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan. 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. 4) Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. 5) Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi

pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019)

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh (Ariani, 2021).

Badan Pusat Statistik memiliki Pelayanan Statistik Terpadu, yang dikenal dengan PST yaitu percepatan layanan data dan informasi statistik yang dikelola oleh Direktorat Diseminasi Statistik. Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain: a) Pelayanan perpustakaan, b) Pelayanan konsultasi statistik melalui media datang langsung, c) Pelayanan konsultasi statistik melalui media online, d) Pelayanan penjualan publikasi melalui media datang langsung, e) Pelayanan penjualan publikasi melalui media online, f) Pelayanan penjualan data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik. g) Melalui media datang langsung. h) Pelayanan penjualan data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik, i) Melalui media online, j) Pelayanan rekomendasi kegiatan statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pusat Statistik dalam rangka pelayanan statistik terpadu yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, 2020).

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Tipe Penelitian ini adalah survei dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yakni suatu pengumpulan data utama dilakukan di lapangan dan selanjutnya berusaha mendeskripsikan temuan-temuan atau faktor-faktor penelitian secara apa adanya.

Adapun yang menjadi populasi adalah pengunjung/pengguna data yang mengunjungi atau pernah mengunjungi Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel Insidental sehingga diperoleh sampel sebanyak 42 responden.

Data penelitian ini melalui kuesioner (angket) dan dikuatkan

dengan hasil observasi/pengamatan lapangan, dan studi dokumentasi.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral), dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Oleh karenanya, kategori dari data yang dihasilkan akan diuraikan sebagai berikut:

5.00 – 5.99 = Kategori Sangat Baik

4.00 – 4.99 = Kategori Baik

3.00 – 3.99 = Kategori Cukup Baik

2.00 – 2.99 = Kategori Tidak Baik

1.00 – 1.99 = Kategori Sangat

Tidak Baik

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *Product Moment*. Pengujian realibilitas

dilakukan dengan membandingkan ralpha atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu organisasi birokrasi negara dan organisasi bisnis, pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna layanan. di depan umum.

Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Menurut Tangkilisan (2005: 219) bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan. Adapun indikator bukti fisik sebagai berikut.

### **Kemudahan dalam Berkomunikasi dengan Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

Suatu pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila terdapat salah satu indikator yakni adanya kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai sehingga apa yang dibutuhkan bisa tercapai tanpa harus bertatap muka.

### **Pemberian Informasi yang Mudah Dimengerti**

Sistem informasi yang baik dan mudah di pahami oleh masyarakat/pengunjung akan mempermudah proses sistem pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan akan pelayanan yang diberikan.

### **Pegawai Memiliki Penampilan yang Menarik**

Berpakaian menarik dan rapi ini juga merupakan indikator penting dalam pemberian pelayanan supaya masyarakat memiliki rasa betah dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

### **Ketersediaan Fasilitas Pelayanan (Komputer, Kursi Ruang Tunggu, dll)**

Ketersediaan akan fasilitas sangat mendukung akan kelancaran proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat/pengunjung yang ada di

Kaantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto dalam melakukan pelayanan. Apabila ketersediaan itu masih kurang

tersedia secara otomatis akan menghambat proses pelayanan.

**Tabel 1.**  
**Rekapitulasi Frekuensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Persentase (%)
1	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai	4.64	92.8
2	Pemberian informasi yang mudah dimengerti	4.11	82.2
3	Pegawai berpenampilan menarik dan rapi	4.19	83.8
4	Ketersediaan fasilitas pelayanan (komputer, kursi ruang tunggu, dll)	2.97	59.4
<b>Rata-Rata Skor Dan Persentase</b>		<b>3.97</b>	<b>79.55</b>

Sumber: Diolah Dari Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi frekuensi dari empat pernyataan yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto jika dinilai dari indikator *tangible* (bukti fisik) termasuk kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai Rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor persentase 3.97 (79.55%). Sehingga secara keseluruhan jawaban responden tentang indikator *tangible* (bukti fisik) sudah berada dalam kategori cukup baik, namun masih ada yang perlu ditingkatkan mengenai sarana dan prasarannya.

Sesuai dengan pendapat Tangkilisan (2005: 219) dengan hasil penelitian yang didapat secara keseluruhan bukti fisik (*tangibles*) akan berpengaruh pada evaluasi

masyarakat/pengunjung terhadap kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto.

### **Keandalan (*Reliability*)**

*Reliability* (Keandalan) menurut Parasuraman (1990) yaitu seberapa jauh instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk masyarakat dalam memberikan evaluasi tentang instansi. Adapun indikator Keandalan sebagai berikut:

### **Konsistensi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

Tingkat konsisten pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat/pengunjung sehingga masyarakat/pengunjung merasa senang dilayani dengan pegawai yang memberikan pelayanan.

### **Kecermatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Diinginkan**

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat/ pengunjung

maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

### **Pegawai Menunda dalam Memberikan Pelayanan**

Waktu yang lambat dan sering menunda-nunda pelayanan akan mengurangi tingkat kepuasan dari masyarakat/pengunjung.

### **Pegawai Senantiasa Memberikan Pelayanan yang Tepat Kepada Masyarakat**

Pemberian pelayanan kepada masyarakat/pengunjung sesuai dengan kebutuhan masyarakat/pengunjung sehingga menimbulkan rasa kepuasan akan layanan yang diterima.

**Tabel 2.**  
**Rekapitulasi Frekuensi *Reliability* (Keandalan) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Persentase (%)
1	Konsisten dalam memberikan pelayanan	4.42	88.4
2	Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan	4.4	88
3	Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan	3.19	63.8
4	Pegawai memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat/pengunjung sesuai kebutuhan	4.52	90.4
<b>Rata-Rata Skor Dan Persentase</b>		4.13	82.65

Sumber: Diolah Dari Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi frekuensi dari empat pernyataan yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto jika dinilai dari indikator *reliability* (keandalan) termasuk

kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor persentase 4.13 (82.65%). Sehingga secara keseluruhan jawaban responden tentang indikator *reliability* (keandalan) sudah berada dalam kategori baik.

Sejalan dengan pendapat Parasuraman (1990) dengan hasil penelitian bahwasanya *reliability* (keandalan) sudah berjalan sebagaimana mestinya tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto kepada masyarakat/pengunjung.

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) berpendapat bahwa *Responsiveness* atau data tanggap ini mengukur daya tanggap pegawai terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat/pengunjung. Adapun indikator daya tanggap sebagai berikut:

#### Kesediaan Pegawai dalam Membantu Masyarakat/ pengunjung yang Merasa Kesulitan dalam Pelayanan

Kesulitan/masalah yang dihadapi oleh masyarakat/pengunjung di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten

Jeneponto merupakan hal yang harus dipecahkan oleh pihak pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat/ pengunjung merasa diperhatikan dan merasa senang terhadap layanan yang diterima.

#### Kecepatan dan Ketepatan Pada Pelayanan yang Diberikan

Pelayanan yang tepat dan cepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

#### Respon Pegawai Terhadap Saran dari Masyarakat/ Pengunjung

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto.

**Tabel 3.**  
**Rekapitulasi Frekuensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Persentase (%)
1	Kesediaan pegawai membantu masyarakat/pengujung data yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan.	4.48	89.6
2	Kecepatan dan ketepatan pada pelayanan yang diberikan	4.48	89.6
3	Respon pegawai terdapat saran dari masyarakat/ pengujung	4.52	90.4
<b>Rata-Rata Skor Dan Persentase</b>		4.49	89.86

Sumber: Diolah Dari Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi frekuensi dari empat pernyataan yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto jika dinilai dari indikator *responsiviness* (daya tanggap) termasuk kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai Rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor persentase 4.49 (89.86%). Sehingga secara keseluruhan jawaban responden tentang indikator *responsiviness* (daya tanggap) sudah berada dalam kategori baik.

Sejalan dengan hasil penelitian dengan pendapat Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) bahwa daya tanggap pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Menurut Parasuraman (1990), *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat yang meliputi pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap instansi. Adapun indikator jaminan sebagai berikut:

### **Kemampuan Pengetahuan yang Dimiliki Oleh Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

Dengan adanya pengetahuan pegawai akan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat/pengunjung akan menghasilkan kualitas layanan yang maksimal.

### **Menumbuhkan Kepercayaan Pelayanan Kepada Masyarakat/Pengujung**

Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada pegawai akan menambah penilaian positif masyarakat/pengunjung kepada pegawai terkait dengan pelayanan yang diterima.

### **Pegawai Melakukan Pelayanan Sesuai dengan Bidang Ilmu Masing-Masing**

Pemberian pelayanan dilakukan berdasarkan dengan bidang ilmu masing-masing atau keahlian tersendiri yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 4.**  
**Rekapitulasi Frekuensi Indikator Assurance (Jaminan) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Persentase (%)
1	Kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan	4.3	86
2	Menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat/pengunjung	4.23	84.6
3	Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan bidang ilmu masing-masing	4.04	80.8
<b>Rata-Rata Skor Dan Persentase</b>		4.19	83.8

Sumber: Diolah Dari Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi frekuensi dari empat pernyataan yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto jika dinilai dari indikator *assurance* (jaminan) termasuk kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai Rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor persentase 4.19 (83.80%). Sehingga secara keseluruhan jawaban responden tentang indikator *assurance* (jaminan) sudah berada dalam kategori baik.

Sejalan dengan pendapat Parasuraman (1990) tentang *assurance* (jaminan) yang dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat/pengunjung terhadap pelayanan publik terutama di pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto.

#### **Empati (*Emphaty*)**

*Emphaty* (Empati), menurut Parasuraman (1990) adalah kemampuan komunikasi pegawai untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan oleh instansi akan memberikan dampak baik dari evaluasi. Adapun indikator empati sebagai berikut:

#### **Pegawai Menghargai, Menghormati Serta Memprioritaskan Masyarakat/Pengunjung**

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan, apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Sikap menghargai dan menghormati dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan dan

berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

**Pegawai Tidak Bersikap Deskriminatif**

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, Ketika melayani

pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat.

**Pegawai Senantiasa Memperlakukan Pengunjung/ Masyarakat Dengan Baik Utamanya Jika Dimintai Bantuan**

Memperlakukan masyarakat dengan baik pada saat menerima pelayanan akan menambah penilaian positif masyarakat kepada pegawai.

**Tabel 5.**  
**Rekapitulasi Frekuensi Indikator *Empathy* (Empati) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto**

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Persentase (%)
1	Pegawai menghargai, menghormati serta memprioritaskan masyarakat/ pengunjung,	3.97	79.4
2	Pegawai tidak bersikap deskriminatif	4.3	86
3	Pegawai senantiasa memperlakukan pengunjung/masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan	4.59	91.8
<b>Rata-Rata Skor Dan Persentase</b>		4.28	85.73

Sumber: Diolah Dari Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi frekuensi dari empat pernyataan yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto jika dinilai dari indikator *emphaty* (empati) termasuk kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai Rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor persentase 4.28 (85.73%). Sehingga secara keseluruhan jawaban responden tentang indikator

*emphaty* (empati) sudah berada dalam kategori baik.

Sejalan dengan pendapat Parasuraman (1990) tentang *emphaty* (empati) yang harus memprioritaskan masyarakat/pengunjung, menghormati dan menghargai serta tidak bersikap deskriminatif sesuai dengan hasil penelitian yang telah di jelaskan di atas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang analisis kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Kabupaten maka diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto termasuk dalam kategori cukup baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 3.97 (79.55%); (2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Reliability* (Keandalan) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 4.13 (82.65%); (3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Responsiviness* (Daya Tanggap) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 4.49 (89.86%); (4) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Assurance* (Jaminan) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 4.19 (83.80%); (5) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Emphaty* (Empati) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto termasuk dalam

kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 4.28 (85.73%).

Sesuai dengan hasil penelitian terkait kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto maka saran yang direkomendasikan adalah sebagai berikut: (1) Karena keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih memperluas teknik pengambilan data yang digunakan misalnya menggunakan teknik analisis interview agar data yang tidak didapat dalam kuesioner dapat ditemukan melalui interview yang secara mendalam; (2) Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto sudah baik tetapi masih ada beberapa yang perlu dibenahi khususnya di sarana dan prasarana pelayanan. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan bagi kantor Badan Pusat Statistik khususnya di Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## REFERENSI

Ariani, O. (2021). *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Jeneponto 2021* (R. H. Ashri (ed.)). Jeneponto: BPS Kabupaten Jeneponto.

- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu Di Lingkungan Badan Pusat Statistik*.
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), pp. 48–54. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Mayasiana, N. A. (2017). Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik. *Paradigma Madani*, 4(2), pp. 75–80.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), pp. 165–178.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), pp. 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JIMIA (Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi)*, 9(2), pp. 56–65. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, 8(1), pp. 6–14. <https://doi.org/http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Looyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45–64.
- Tim SAKIP BPS Kabupaten Jeneponto. (2020). *Renstra BPS Kabupaten Jeneponto 2020-2024*. Jeneponto: BPS Kabupaten Jeneponto.