

## Analisis Determinan Kepuasan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Badan Pusat Statistik

Hesti Wulandari, Dafyar Eliadi Hardian, Erialdy

Badan Pusat Statistik

E-mail : hesti@bps.go.id

### Abstrak

Penelitian ini berpacu pada fokus penelitian yang digunakan Badan Pusat Statistik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan setiap tahun. Terdapat lima dimensi dari teori Prasarman yang menjadi fokus penelitian, yaitu dimensi *Tangibles* (fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga tahap, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi adalah pengunjung atau tamu/pengguna data (publik) pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik sampel sebesar 62 orang (responden). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan yang diteliti, secara umum terdapat dua unsur dengan kategori sangat baik yaitu ketersediaan fasilitas fisik kantor, kebersihan ruangan, ruang tunggu, area informasi dan keramahan petugas saat pelayanan. Sementara 6 unsur lainnya dinyatakan tidak signifikan yaitu kelengkapan dan akurasi data yang dihasilkan, kemutakhiran data yang disajikan, penjelasan tentang konsep dan definisi, kecepatan petugas pelayanan, penguasaan materi layanan dan kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi.

**Kata kunci :** Kepuasan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

### Abstract

*The focus of this research is based on the research focus used by the BPS-Statistics Indonesia to evaluate service quality every year. There are five dimensions of Prasarman's theory that are the focus of research, namely Tangibles (physical), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). The collection technique was carried out through three stages, namely observation, interviews and documentation. The population is visitors or guests/data users (public) at the Integrated Statistics Service (PST) of the BPS-Statistics Indonesia, a sample of 62 people (respondents). The results showed that of the 16 service elements studied, in general there were two elements with very good categories, namely the availability of office physical facilities, cleanliness of the room, waiting room, information area and friendliness of officers during service. while the other 6 elements were declared insignificant, namely the completeness and accuracy of the data generated, the currentness of the data presented, explanation of concepts and definitions, speed of service personnel, mastery of service materials and equality of service without discrimination.*

**Keyword:** Public Satisfaction, Quality Of Service, Public Service

## **A. Pendahuluan**

Dalam rangka mendukung proses reformasi birokrasi, Badan Pusat Statistik membuat terobosan yang inovatif melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Persoalan pelayanan yang berkualitas dalam pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan salah satu bentuk upaya Badan Pusat Statistik (BPS), untuk meningkatkan kualitas pelayanan data yang terpusat pada satu Subject Matter (unit kerja bisnis) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada publik (konsumen). Peningkatan kepuasan bagi pengguna data (publik) tersebut merupakan wujud perubahan paradigma dan tata kelola manajemen Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menuju ke arah yang lebih baik. Proses pelayanan tersebut dilakukan melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan diseminasikan oleh Direktorat Diseminasi Statistik Badan Pusat Statistik.

Perkembangan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya data statistik menyebabkan tuntutan akan kualitas data juga meningkat. Di samping itu keragaman jenis data juga harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kemudahan dalam mengakses data juga suatu keharusan. Masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, lebih terjangkau, lebih mudah dan lebih baik. Tuntutan ini tidak bisa dianggap remeh apalagi bila dikaitkan dengan visi Badan Pusat Statistik menjadi "Pelopor Data Statistik Terpercaya Untuk Semua". Hal tersebut sesuai dengan (Tjiptono, 2016) dimana kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Hasil Analisis Survei Kebutuhan Data tahun 2021, telah menyimpulkan pada Bab III halaman 42 bahwa terdapat kesenjangan antara aspek harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pada setiap faktor kualitas pelayanan di Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik. Rumusan pokok permasalahan diantaranya apakah ketersediaan sarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan publik, apakah kesigapan berpengaruh terhadap kepuasan publik, apakah jaminan/kepastian berpengaruh terhadap kepuasan publik dan apakah perhatian (keempatian) berpengaruh terhadap kepuasan publik.

## **B. Metode**

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Populasi yang digunakan sebagai penelitian adalah Populasi dalam penelitian ini adalah responden pengguna data (publik) atau tamu yang berkunjung dan telah tercatat pada buku tamu di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik. Sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 62 orang responden, berasal dari dalam dan luar wilayah dengan berbagai

macam latar belakang, strata sosial dan tingkat pendidikan ditamatkan yang berbeda-beda pula, umur, tempat berdomisili, pekerjaan, serta kepentingan dan tujuan pengumpulan data yang dikumpulkan oleh para responden baik sebagai bahan perencanaan, evaluasi, studi, maupun pengendalian dan konfirmasi.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa daftar pernyataan yang telah disusun berkenaan dengan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik, Wawancara menggunakan kuesioner. Observasi, melalui pengamatan secara langsung terhadap tamu atau pengguna data (publik) dan Telaah Dokumen. Kuesioner diharapkan mampu menjadi alat pengukur pengaruh antara variabel bebas *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna data (publik). Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert. Selanjutnya dilakukan tabulasi dan transformasi data untuk dianalisis dengan menggunakan *software SPSS versi 21.0*. Analisis data menggunakan analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linear Berganda, uji normalitas, Uji heteroskedastisitas, Uji multikolinearitas, uji validitas model (*F-test*) dan Uji Pengaruh Secara Parsial (*t-test*).

## C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1. Pengaruh Ketersediaan Sarana (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Publik

Hasil penelitian menunjukkan ketersediaan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, ini artinya aspek ketersediaan sarana merupakan unsur kualitas pelayanan yang mendapat perhatian baik dari publik. Hal ini membuktikan bahwa sarana yang dimiliki Badan Pusat Statistik telah mampu memberikan kepuasan kepada publik, yang perlu diwaspadai adalah walau sebagian besar responden menilai baik, akan tetapi secara rata-rata ada, kecenderungan nilai tersebut menurun. Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Badan Pusat Statistik (Analisis Survei Kebutuhan Data Tahun 2021) yang menyatakan bahwa terjadi kesenjangan pada faktor penyediaan sarana.

Kondisi ini terindikasi oleh fasilitas yang kurang lengkap untuk mendukung pelayanan prima menuju perpustakaan yang ideal. Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) atau yang lazim disebut perpustakaan yang terbuka akan menimbulkan kebisingan dari aktifitas di dalam kantor. Ruang tunggu yang ditempatkan di luar ruangan pelayanan akan menambah ketidaknyamanan bagi publik. Kekurangan lain yang tidak kalah pentingnya adalah ruang diskusi, ruang multi media, *cafe* dan tempat istirahat para publik, ruang diskusi dimaksudkan untuk memudahkan sesama publik untuk melakukan komunikasi atau diskusi ilmiah tanpa terganggu oleh publik yang lain. Tidak tersedianya layanan pandang dengar yakni kegiatan pemutaran pustaka pandang dengar kepada publik, dimana koleksi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik yang termasuk dalam pustaka dapat pandang atau dengar melalui kaset, film, *slide*, piringan hitam, *compact disc* (CD), kaset video dan lain-lain.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Parasuraman dalam Kotler (1997), dalam risetnya kualitas jasa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, bahwa dalam riset tersebut menunjukkan *reliability* merupakan faktor terpenting dalam menentukan

kepuasan pelanggan, menyusul *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Penelitian oleh (Pakurár et al., 2019), diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* merupakan faktor keempat dari dimensi kualitas pelayanan.

Bukti Langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung dengan menyediakan fasilitas fisik yang memadai sehingga para tenaga kesehatan bekerja secara optimal. Perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan dan kebersihan ruangan yang terjaga (Iman dan Lena, 2017).

Demikian juga penelitian Aji Nugroho dan Rizal Hari Magnadi (2018), pendekatan penelitian *service quality* pada aplikasi Lazada, dari hasil analisis tersebut menunjukkan variabel-variabel secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *reliability* dan *assurance*.

## **2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Publik**

Keandalan dalam penelitian ini dapat dilihat dari hasil analisis hubungan antar variabel menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan publik. Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa pengguna data (publik) tidak puas atas keandalan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik. Hal ini konsisten dengan hasil survei Badan Pusat Statistik (Analisis Survei Kebutuhan Data Tahun 2021), bahwa terdapat kesenjangan terbesar pada faktor keandalan.

Kondisi keandalan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik diakibatkan kurangnya koleksi data khususnya mengenai data asset dan omset usaha, data tersebut sangat dibutuhkan perusahaan untuk pengembangan pangsa pasar di wilayah tertentu. Selain itu peran kualitas dan kemitakhiran data yang disajikan akan meningkatkan kepuasan publik, kemitakhiran data Badan Pusat Statistik sangat dipengaruhi adanya jeda waktu (*time lag*) mulai saat proses pengumpulan data hingga publikasi disajikan. Selain itu khusus kompilasi data yang berasal dari organisasi, perusahaan, instansi pemerintah atau swasta seringkali mengalami keterlambatan dalam proses pengumpulannya, sehingga peran (*MoU*) penandatanganan *memorandum of understanding* diperlukan untuk menghindari keterlambatan data yang akan disajikan ke publik. Kurangnya penguasaan dan pemahaman tentang konsep dan definisi untuk semua produk Badan Pusat Statistik sebagai bagian dari proses pelayanan di Pelayan Statistik Terpadu, penguasaan dan pemahaman tentang konsep dan definisi tersebut dimaksudkan untuk memberikan penjelasan mengenai batasan ataupun ukuran yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik. Peningkatan kualitas petugas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan akan menambah wawasan dan keterampilan serta meningkatkan kecakapan dan kepedulian terhadapkesulitan yang dialami oleh para petugas pelayanan, selain itu peran petugas pelayanan dalam *Focus Group Discussion (FGD)* perlu ditingkatkan bukan hanya sebagai peserta, akan tetapi aktif dan berperan sebagai pemateri sehingga masukan dari bidang atau bagian teknis dapat meningkatkan wawasannya.

Demikian juga dengan dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml V.A., Parasuraman dan L.L. Berry (1988), menunjukkan perbedaan, bahwa mengenai kualitas jasa dan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa pada Bank, *Credit Card Co., Repair and Maintenance Co., L.D. Telephone.Co.* Penelitian tersebut menggunakan lima dimensi kualitas meliputi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang paling penting dalam menentukan kepuasan, kemudian diikuti dimensi *responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Kehandalan adalah masalah mendasar untuk pengukuran di semua ilmu pengetahuan. pentingnya kehandalan sangat penting untuk aktivitas pengukuran di banyak disiplin ilmu. Teori reliabilitas tidak hanya untuk psikometri yang memperkirakan variabel laten, tetapi juga untuk memprediksi seberapa baik kinerja, berkinerja baik pada pekerjaan berikutnya (Revelle dan Condon, 2019).

Kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap paling penting oleh pelanggan. Jasa pelayanan pada masyarakat merupakan jasa yang *non standardize* output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. (Iman dan Lena, 2017).

Selanjutnya hal yang berbeda dikemukakan peneliti Adilah Nur Larasati dan Cut Ima Setiawati (2021) dalam penelitian tersebut bertujuan mengetahui kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan di aplikasi Shoppe, yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Metode penelitian yang digunakan dalam riset tersebut adalah penyebaran kuesioner, interpretasi data dengan *arithmetic mean dan one sample t-test*, skala pengukurannya adalah skala *likert*. Dari penelitian tersebut didapatkan, konsumen merasa puas pada kelima dimensi pelayanan, meskipun tingkat kepuasan masing-masing berbeda, tetapi dimensi yang paling memuaskan adalah dimensi *reliability*.

Akan tetapi berbeda dengan hasil Penelitian oleh (Suciptawati, Paramita dan Aristayasa, 2019), *Customer satisfaction analysis based on service quality: Case of local credit provider in Bali*, diperoleh Skor kesenjangan rata-rata untuk dimensi kehandalan diberikan dalam nilai negatif yang menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan dalam aspek kehandalan.

### **3. Pengaruh Kesigapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Publik**

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel analisis hubungan antar variabel menunjukkan bahwa, kesigapan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan publik, artinya aspek kesigapan tidak memberikan kepuasan publik. Ketidakpuasan pada aspek kesigapan terimplikasi pada kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kegiatan keseharian yang berlebihan dapat menurunkan kualitas pelayanan data pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik.

Personil pelayanan yang dimiliki oleh Pelayanan Statistik Terpadu hanya tiga orang karena masih suasana pandemi, jika petugas pelayanan yang tiga orang tersebut diharuskan mengerjakan pekerjaan lainnya diluar tugas pokok dan fungsinya, maka kondisi ini dapat memberikan pelayanan yang tidak maksimal dengan kecakapan dan kepedulian yang rendah, akan terimplikasi pada kualitas pelayanan yang tidak optimal.

Jika variabel kesigapan dilihat dari indikator kecepatan petugas pelayanan, penguasaan materi yang akan disajikan baik hasil sensus, survei ataupun kompilasi data, serta kesamaan pelayanan tanpa diskriminasi bagi publik.

Kondisi kesigapan pada Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik sangat tergantung pada kualitas pemberi pelayanan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa kesigapan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan publik di Badan Pusat Statistik.

Ketanggapan adalah kemampuan untuk bereaksi dengan tujuan dan dalam skala waktu yang tepat untuk permintaan pelanggan atau perubahan di pasar, untuk mewujudkan atau mempertahankan daya saing keuntungan (Holweg, 2005).

Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta kesiapan dalam melayani sesuai prosedur untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, secara langsung yang berhubungan dengan orang. (Iman dan Lena, 2017).

Hal yang berbeda dikemukakan dari hasil penelitian Martina Rahmawati Masitoh, Herman Syah Andi Wibowo dan Deni Sunaryo (2018), menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel *responsiveness* aplikasi Tokopedia terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4. Pengaruh Kepastian (*Assurance*) terhadap Kepuasan Publik**

Sementara variabel kepastian jika dilihat dari hasil analisis hubungan antarvariabel menunjukkan bahwa, kepastian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Antara aspek kepastian dengan kepuasan publik di Badan Pusat Statistik membuktikan bahwa, Badan Pusat Statistik telah mampu memberikan kepuasan kepada publik sesuai harapan dan keinginannya.

Kondisi ini diakibatkan oleh upaya Badan Pusat Statistik untuk tetap konsisten dan berkomitmen untuk menjaga independensi Badan Pusat Statistik sebagai lembaga pemerintah penghasil data yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang. Keyakinan publik terhadap kualitas data Badan Pusat Statistik adalah wujud upaya untuk mempertahankan independensi tersebut. Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa, *assurance* berperan dalam menentukan kepuasan, walaupun kepuasan itu didominasi oleh dimensi *reliability* menyusul dimensi lainnya.

*Quality Assurance* (QA) adalah metode manajemen yang didefinisikan sebagai semua yang direncanakan dan tindakan sistematis yang diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa suatu produk, layanan, atau hasilnya akan memenuhi persyaratan yang diberikan untuk kualitas dan layak untuk digunakan. Jaminan Kualitas program didefinisikan sebagai jumlah total kegiatan untuk mencapai yang diperlukan "standar" (ISO, 1994) (Storey *et al.*, 2011).

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan dampak pada pelanggan yang merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan

keamanan (Iman dan Lena, 2017).

Dari hasil penelitian ini walaupun keempat indikator atau pernyataan yang digunakan pada variabel kepastian (*assurance*) tersebut masih dalam interval dengan penilaian baik, akan tetapi ada kecenderungan meningkat pada interval sangat baik. Martina Rahmawati Masitoh, Herman Syah Andi Wibowo dan Deni Sunaryo (2018) sebagaimana dijelaskan di atas, melakukan pendekatan penelitian *service quality* pada Tokopedia *seller center*, hasilnya menunjukkan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *reliability* dan *assurance*.

## 5. Pengaruh Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Publik

Dalam kehidupan manusia seringkali perhatian atau keempatian terabaikandalam aktifitas kehidupan di masyarakat, manusia sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial tentunya membutuhkan kepuasan dalam proses pelayanan, sebagaimana dijelaskan sebelumnya jika kinerja lebih tinggi dari harapan maka pelayanan sangat baik, akan tetapi jika harapan sama dengan kinerja maka dapat dinilai cukup, dan apabila harapan lebih rendah dari kinerja pelayanan dapat disimpulkan pelayanan tidak baik atau bahkan sangat tidak baik. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa, manajemen pelayanan umum, manusia sebagai pemberi dan penerima pelayanan membutuhkan kepuasan dari keseimbangan antara harapan dan kinerja pelayanan, antara pelayan dan yang dilayani (Moenir 2008).

Berdasarkan uraian di atas variabel bebas ketersediaan sarana, kepastian dan perhatian dapat memberikan rasa puas terhadap publik, sementara variabel terikat kehandalan dan kesigapan tidak dapat memberikan kepuasan bagi publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik. Dengan demikian peneliti memberikan kesimpulan dan saran pada bagian berikutnya untuk perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Sentuhan kebijakan pimpinan baik di tingkat pusat maupun di daerah dapat meningkatkan *image* para publik terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemberipelayanan, sehingga Pelayanan Statistik Terpadu dan Badan Pusat Statistik menjadi pelopor data terpercaya untuk semua.

Hasil analisis menunjukkan bahwa, perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik di Badan Pusat Statistik. Pengaruh tersebut dapat diartikan bahwa aspek perhatian dapat diterapkan dengan baik oleh petugas pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu, dengan demikian dapat diyakini maklumat yang diterapkan oleh, Badan Pusat Statistik perilaku dan kepedulian petugas pelayanan dapat memberikan kepuasan, serta dapat menyelesaikan setiap keluhan yang dirasakan oleh publik.

Empati sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan delapan reaksi interpersonal yang terkait, tetapi berbeda, kognitif, afektif, dan perilaku terhadap orang lain, termasuk berbagai bentuk pengambilan perspektif, perhatian empatik, tekanan pribadi, dan respons emosional dan perilaku kongruen lainnya. Titchener pertama kali menciptakan istilah empati di awal 1900-an sebagai terjemahan bahasa Inggris dari istilah Jerman *einfuhlung*. Istilah empati telah bergerak jauh melampaui konseptualisasi asli ini dan sekarang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai fenomena kognitif, afektif, dan perilaku. (Batson 2011; Davis 1996) (Lishner, Stocks dan Steinert, 2017).

Menurut Kasmir (2006), dampak dari sikap berpura-pura atau jengkel, emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan akhirnya konsumen dikecewakan. Pengertian dari sikap tersebut adalah cara-cara tenaga pelayanan untuk melayani konsumennya dari awal hingga akhir.

Dari hasil penelitian ini walaupun kelima indikator atau pernyataan yang digunakan pada variabel perhatian (*empathy*) tersebut masih dalam interval dengan penilaian baik, akan tetapi ada kecenderungan meningkat pada interval sangat baik. Hal tersebut seperti yang dikemukakan peneliti Adilah Nur Larasati dan Cut Ima Setiawati (2021) dalam penelitian tersebut perhatian (*empathy*) terdiri dari kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setia saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya.

#### **D. Kesimpulan**

1. Sarana yang dimiliki Badan Pusat Statistik telah mampu memberikan kepuasan kepada publik.
2. Keandalan atau *reliability* yang dimiliki Badan Pusat Statistik belum mampu memberikan kepuasan kepada publik.
3. Kesigapan/jaminan atau *responsiveness* yang dimiliki Badan Pusat Statistik belum mampu memberikan kepuasan kepada publik.
4. Ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna data (publik) yang dimiliki Badan Pusat Statistik telah mampu memberikan kepuasan kepada publik.
5. Perhatian atau *empathy* yang dimiliki Badan Pusat Statistik telah mampu memberikan kepuasan kepada publik.

#### **Referensi**

- Adilah Nur Larasati, Cut Irna Setiawati. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Shoppe di Indonesia. e-Proceeding of Management : Vol.8, No.5 Oktober 2021.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Laporan Reformasi Birokrasi*. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2020). *Analisis Survei Kebutuhan Data 2020*. Badan Pusat Statistik, Jakarta, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2021). *Analisis Survei Kebutuhan Data 2021*. Badan Pusat Statistik, Jakarta, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Reformasi Birokrasi Mandiri 2022*. Badan Pusat Statistik, Jakarta, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Usulan Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik - Buku 1*. Badan Pusat Statistik, Jakarta, Indonesia.
- Masitoh, Martina Rahmawati, Hermansyah dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online

- Tokopedia. (Online) Vol. 8, No. 1.
- Mulyadi, Deddy. Gedeona, Hendrikus T. Afandi, Muhammad Nur. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Novianto, Efri. (2018). Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. XV No.2.
- Novinda, Galuh and Sutopo (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Niat Pembeli Kembali (Studi pada toko online Blibli.com). Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.(Online) Vol. 6, No. 4.
- Sutarman, S. T., & Kom, S. (2022). *Buku Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Wahyuni Sri Astuti. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Terbuka.