

**ANALISA SURVEI KEPUASAN KONSUMEN (SKK)
BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MOJOKERTO
JAWA TIMUR TAHUN 2015**

**Nafik Umurul Hadi
Dosen STKIP PGRI Tulungagung**

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, kualitas produk data, memberikan gambaran dan analisis tentang segmentasi pengguna data dan persepsi masyarakat terhadap tingkat korupsi. Lingkup pekerjaan dalam penyusunan SKK BPS dapat dibedakan menjadi beberapa cakupan diantaranya penyusunan instrumen survei, pelaksanaan survei, dan analisis hasil survei. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan.

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter, persepsi atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok (konsumen pengguna data BPS). Populasi penelitian ini adalah total/seluruh konsumen BPS Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan data pada periode setahun terakhir. Penelitian SKK BPS Kabupaten Mojokerto ini menggunakan metode survei dengan beberapa cara pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara dan observasi.

Dari penelitian ini diperoleh hasil deskripsi responden mayoritas adalah berasal dari Lembaga/Instansi Pemda/SKPD. Kategori lembaga ini diwakili dari Pemda/SKPD; Lembaga Legislatif/DPRD; dan KPU. Diperoleh Kepuasan dan harapan konsumen BPS kabupaten Mojokerto mempunyai indeks rata-rata 3,08 dan indeks kepuasan sebesar 77,00 dan berada pada predikat “B” atau “Baik”. Perilaku anti korupsi di lingkungan BPS dari hasil pengolahan data yang didapat dari 40 responden, mayoritas menyatakan dengan nilai “A” atau mempunyai makna “Sangat Anti Korupsi”.

Kata Kunci : kualitas pelayanan publik, kepuasan konsumen, persepsi korupsi

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan utama untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik standar dan dapat memenuhi semua

aspek kepuasan masyarakat pengguna (Tjager, 2004). Dalam melaksanakan pelayanan yang optimal, instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan pembenahan dalam upaya mengembangkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat (Wheelen & Hunger, 2006).

Menurut Alwi (2002), mutu pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang

bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Untuk itu pelayanan publik harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung delapan aspek. Aspek-aspek tersebut diantaranya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Foncea & Marcuello (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Selain itu, kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya.

Menurut Adelman (1999), pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian organisasi. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang bersangkutan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hoffmann (1999) menyatakan bahwa terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen, yaitu *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy*. Sedangkan menurut Jones & Mann (2001), ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu Kualitas produk, Kualitas pelayanan atau Jasa, Emosi, dan harga.

METODE PENELITIAN

A. Mekanisme Penelitian

Penelitian Survei Kepuasan Konsumen (SKK) BPS Kabupaten Mojokerto ini dilakukan berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja jasa dan pelayanan statistik di BPS Kabupaten Mojokerto. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter, persepsi atau fungsi dari penelitian tentang

suatu kelompok (konsumen pengguna data BPS).

Survei SKK BPS Kabupaten Mojokerto ini akan dilakukan dengan proses dan tahapan sebagai berikut :

- a. Persiapan awal & pemantapan konsep/*schedule*
- b. Penyusunan konsep survei, kuesioner& berkas kerja
- c. Persetujuan konsep, validasi kuesioner, dan pelatihan enumerator
- d. Pelaksanaan pengumpulan data kuesioner
- e. Monitoring mutu pelaksanaan survei (supervisi)
- f. Koding, tabulasi, dan pengolahan data
- g. Pemaparan awal untuk menjangkir kritik dan saran
- h. Analisa, interpretasi dan pemberian rekomendasi hasil survei
- i. Penyusunan laporan akhir hasil penelitian
- j. Pemeriksaan dan validasi laporan
- k. Pemaparan/presentasi hasil laporan akhir
- l. Revisi
- m. Penggandaan dan distribusi laporan

- a. Populasi SKK BPS Kabupaten Mojokerto adalah total/seluruh konsumen BPS Kabupaten Mojokerto yang menggunakan data pada periode setahun terakhir.
- b. Konsumen BPS Kabupaten Mojokerto dalam survei ini adalah kategori institusi/lembaga termasuk individu yang datang langsung ke BPS (termasuk berhubungan lewat website BPS, email, surat, telepon/faximile) yang berada di wilayah Kabupaten Mojokerto atau di luar wilayah Kabupaten Mojokerto.
- c. Institusi/lembaga yang dimaksud antara lain dapat mencakup: (i) Kementerian/lembaga Pemerintah; (ii) Pemerintah Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD); (iii) Lembaga Pendidikan dan Penelitian, baik nasional maupun luar negeri; (iv) Media Massa; (v) Perbankan; (vi) Perusahaan Swasta; dan (vii) Lainnya, seperti individu,

B. Populasi dan Sampel

Lembaga Internasional, LSM, freelance, maupun wiraswasta.

- d. Metode sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*.

C. Metode dan Teknik Pengumpulan Data dan Validitas Data

Penelitian SKK BPS Kabupaten Mojokerto ini menggunakan metode survei dengan beberapa cara pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara dan observasi.

Data yang dikumpulkan dalam SKK BPS Kabupaten Mojokerto ini adalah data primer. Data primer akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk para responden, wawancara dan observasi secara langsung. Untuk mempercepat proses penyelesaian penelitian karena waktu yang terbatas, maka dilakukan teknik pengumpulan responden melalui *snowball sampling*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sesuai dengan rencana kegiatan lapangan dan berdasarkan metodologi yang telah ditetapkan, maka kuesioner

survei telah ditargetkan pengumpulannya dari semua cakupan segmentasi minimal terdiri dari 40 responden. Untuk mencari data dari 40 responden ini dilakukan melalui pendataan lapangan dengan menggunakan tiga enumerator yang kemudian dilakukan supervisi oleh peneliti utama dalam rangka menjamin mutu data. Supervisi dilakukan melalui pendampingan enumerator dengan kunjungan kembali atau melalui kroscek via telepon/email.

Perolehan data kuesioner sebanyak 40 responden tersebut berdasarkan hasil pemeriksaan tim survei dan tim konsultan independen secara umum dan dinyatakan sudah layak dan dapat mewakili stratifikasi kebutuhan data berdasarkan cakupan kategori responden. Kategori responden ini adalah: (i) Kementerian/lembaga Pemerintah; (ii) Pemerintah Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD); (iii) Lembaga Pendidikan dan Penelitian, baik nasional maupun luar negeri; (iv) Media Massa; (v) Perbankan; (vi) Perusahaan Swasta; dan (vii) Lainnya, seperti individu, Lembaga Internasional, LSM, freelance,

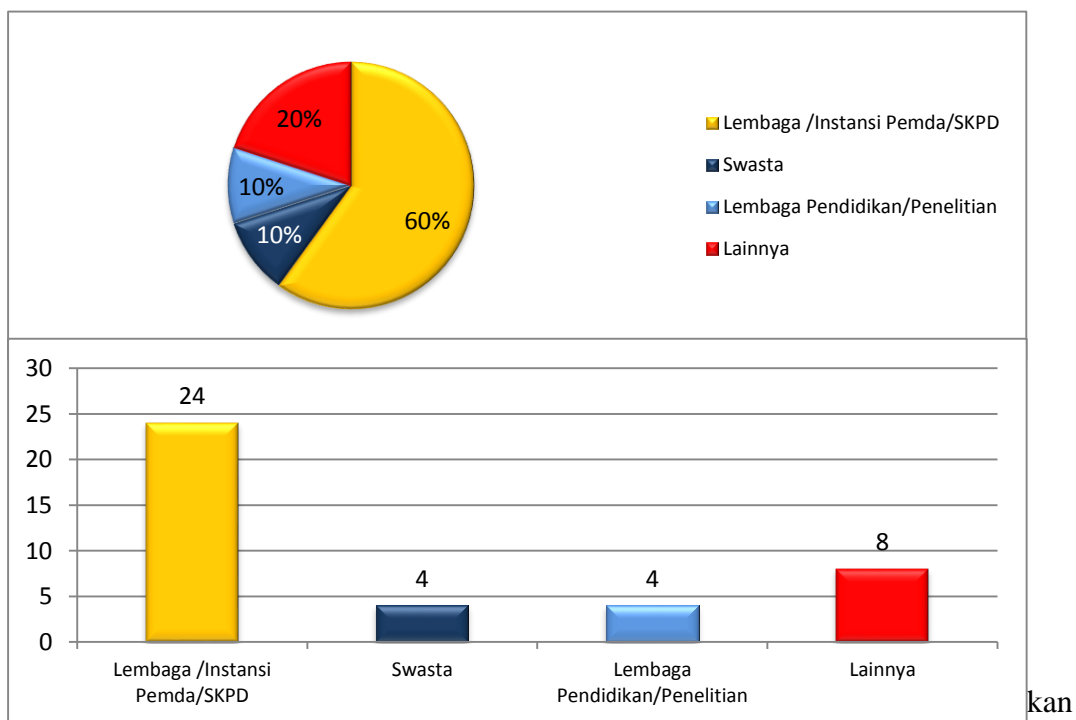
maupun wiraswasta. Dari kategori ini, maka deskripsi responden kemudian dapat dilakukan. Deskripsi ini berdasarkan:

- Profil Responden Berdasarkan Tempat Beraktivitas
- Profil Responden Berdasarkan Tempat Beraktivitas yang Lebih Rinci
- Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan
- Profil Responden Berdasarkan Kelompok Umur
- Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Beraktivitas

Dilihat berdasarkan tempat beraktivitas, kesepakatan awal untuk jumlah responden ditargetkan terbanyak memang berasal dari lembaga/instansi Pemda/SKPD dengan total 60% atau sebanyak 24 responden, sementara pihak swasta sebesar 10% atau 4 responden, lembaga pendidikan/penelitian sebesar 10% atau 4 responden, dan dari pihak lainnya seperti LSM, freelance, maupun perorangan sebesar 20% atau sejumlah 8 responden.

Gambar 4.1. Profil Responden Berdasarkan Tempat Beraktivitas



kuota yang ditetapkan dari BPS pusat dengan porsi masing-masing. Kondisi ini mungkin merepresentasikan bahwa mayoritas konsumen BPS di Indonesia berasal dari lembaga pemerintahan.

Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Beraktivitas

Bila dilihat tempat beraktivitas responden secara lebih rinci, penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga pemerintah mayoritas berasal dari Pemerintah Daerah/SKPD sebesar 52,5% atau sebanyak 21 responden, sisanya adalah lembaga legislatif/DPR sebesar 2,5% atau hanya 1 responden dan KPU yang juga 2,5% atau hanya 1 responden.

Lembaga legislatif/DPRD dan KPU memang dipilih kuota satu responden karena untuk memenuhi persyaratan keterwakilan dari eksekutif (yang sudah diwakilkan Badan Perencanaan Daerah dan masuk dalam Pemda/SKPD), keterwakilan dari legislatif (DPRD) dan KPU sebagai penyelenggara pemilu.

Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan, rata-rata responden adalah pada jenjang pendidikan D4/S-1 sebesar 55% atau sebanyak 22 responden. Rata-rata mayoritas responden yang kedua adalah mereka yang menempuh jenjang pendidikan pasca sarjana, atau S-2/S-3 yang sebesar 40% atau sebanyak 16 responden. Sementara untuk jenjang pendidikan D1/D2/D3 adalah 0 (nol) responden atau 0%. Untuk kategori pendidikan SLTA ke bawah hanya 2 responden atau 5%.

Deskripsi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat berdasarkan kelompok umur, mayoritas responden adalah mereka yang mempunyai kelompok umur antara 40-44 tahun, yaitu sebesar 25% atau sebanyak 10 responden. Peringkat kedua adalah responden yang mempunyai kelompok umur >50 tahun yaitu sebesar 23% atau 9 responden. Peringkat ketiga adalah kelompok umur 45-49 tahun yaitu sebesar 18% atau sebanyak 7 responden.

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas pengakses data BPS adalah laki-laki sebesar 70% atau sebanyak 28 responden. Sementara untuk perempuan adalah sebesar 30% atau sebanyak 12 responden. Karakteristik perbedaan jenis kelamin ini tidak begitu mempengaruhi mengingat antara laki-laki dan perempuan dipastikan mempunyai karakteristik pelayanan yang sama.

Akses Responden Terhadap Layanan BPS

Secara umum, konsumen BPS Kabupaten Mojokerto memiliki gambaran profil yang mencakup:

- a. Layanan yang diakses/dikonsumsi dalam 1 tahun terakhir
- b. Media komunikasi untuk mengakses layanan BPS
- c. Tujuan mengakses layanan BPS
- d. Tujuan mengakses layanan BPS
- e. Apakah menggunakan data BPS sebagai rujukan utama

- f. Pengguna data BPS sebagai rujukan utama menurut tempat beraktivitas responden
- g. Pengguna data BPS sebagai rujukan utama menurut tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan
- h. Pengguna data BPS sebagai rujukan utama menurut tujuan mengakses layanan BPS
- i. Ragam data BPS yang digunakan dalam 1 tahun terakhir
- j. Periode data BPS yang digunakan dalam 1 tahun terakhir
- k. Persentase pengguna data menurut periode dan ragam data

B. Pembahasan

Layanan BPS yang Diakses/Dikonsumsi dalam 1 Tahun Terakhir

Rata-rata konsumen BPS mengakses data dari BPS adalah menggunakan layanan perpustakaan tercetak sebesar 28 responden atau sebesar 53,8%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas konsumen datang langsung karena lebih nyaman atau mudah menggunakan fasilitas ruangan

perpustakaan BPS. Selain itu, konsumen juga merasa lebih nyaman karena di BPS terdapat petugas yang melayani jika konsumen menghadapi kendala kekurangpahaman data.

Urutan kedua adalah menggunakan layanan perpustakaan digital sebanyak 11 responden atau sebesar 21,2%. Sementara urutan ketiga adalah layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi sebanyak 6 responden atau sebesar 11,5%. Urutan keempat adalah layanan konsultasi pengguna data sebanyak 3 responden atau 5,8%.

Media Komunikasi untuk Mengakses Layanan BPS

Dalam mengakses data BPS, mayoritas konsumen menggunakan media komunikasi berupa datang langsung ke BPS Kabupaten Mojokerto. Hal ini sesuai dengan layanan BPS yang diakses dalam 1 tahun terakhir, yaitu mayoritas menggunakan layanan perpustakaan tercetak. Urutan kedua adalah menggunakan website BPS/layanan online, dimana dengan jumlah 20 responden atau sebesar 26,3%.

Tujuan Mengakses Layanan BPS

Konsumen BPS dalam mengakses data mempunyai tujuan yang berbeda-beda, tergantung dari latar belakang tempat aktivitas konsumen. Meski data BPS sangat penting bagi konsumen dengan latar belakang dan tujuan yang beragam, namun penelitian ini menunjukkan bahwa data BPS bukan merupakan rujukan utama. Sebanyak 23 responden atau sebesar 58% menyatakan bahwa BPS bukan rujukan utama dalam mengakses data. Sementara sebanyak 17 responden atau 42% menyatakan BPS merupakan rujukan utama.

Ragam Data BPS yang Digunakan dalam 1 Tahun Terakhir

Berdasarkan ragam data yang digunakan, mayoritas responden sangat membutuhkan jenis statistik sosial, yaitu sebanyak 30 responden atau sebesar 62%. Hal ini membuktikan bahwa lebih dari setengah responden sangat membutuhkan statistik sosial. Rata-rata statistik sosial yang responden akses diantaranya adalah masalah kemiskinan, pengangguran, ketenagakerjaan, sosial budaya, kesejahteraan sosial, potensi wilayah,

dan ragam data kependudukan. Sementara di urutan kedua adalah jenis data statistik produksi yang sebanyak 7 responden atau sebesar 15%. Urutan ketiga adalah ragam data neraca dan analisis statistik, dimana data ini digunakan sebanyak 6 responden atau sebesar 13%. Sedangkan urutan keempat adalah ragam data statistik distribusi dan jasa, yaitu sebanyak 5 responden atau sebanyak 10%. Ragam data yang sama sekali tidak dibutuhkan oleh konsumen BPS adalah jenis metodologi statistik, yaitu sebesar 0 (nol).

Periode Data BPS yang Digunakan dalam 1 Tahun Terakhir

Dilihat dari periode data BPS yang digunakan dalam 1 tahun terakhir, temuan lapangan menunjukkan jumlah responden sebanyak 44 atau sebanyak 62% mengakses data yang bersifat tahunan. Urutan kedua adalah jenis data yang bersifat sepuluh tahunan, dimana sebanyak 11 responden atau sebesar 15% menyatakan membutuhkan data berjenis ini. Sementara urutan ketiga adalah data yang bersifat lima tahunan, yaitu sebanyak 10 responden

atau sebesar 14% sangat membutuhkan jenis data ini. Urutan keempat adalah data berjenis tiga tahunan, yaitu sebanyak 4 responden atau 6%. Urutan kelima adalah jenis data triwulan, yaitu sebanyak 2 responden atau hanya 3%. Sementara untuk jenis data semesteran, bulanan, dan lainnya sama sekali tidak pernah diakses oleh konsumen BPS, yaitu kesemuanya bernilai 0 (nol).

Persentase Pengguna Data Menurut Periode dan Ragam Data

Persentase pengguna data menurut periode dan ragam data didasarkan pada periode dan ragam data. Periode data adalah: (i) sepuluh tahunan; (ii) lima tahunan; (iii) tiga tahunan; (iv) tahunan; (v) semesteran; (vi) triwulan; (vii) bulanan; dan (viii) lainnya. Periode data ini dilihat berdasarkan masing-masing ragam data, yaitu: (i) statistik sosial; (ii) statistik produksi; (iii) statistik distribusi dan jasa; dan (iv) neraca dan analisis statistik. Sementara untuk ragam data metodologi statistik tidak ada karena konsumen BPS Kabupaten Mojokerto tidak ada yang mengaksesnya.

Periode data berdasarkan statistik sosial menunjukkan bahwa konsumen BPS dalam mengakses kategori statistik sosial lebih banyak membutuhkan periode data tahunan, yaitu sebesar 60%, kedua adalah lima tahunan sebesar 20%, sepuluh tahunan sebesar 15%, dan tiga tahunan sebesar 5%. Sementara sisanya, yaitu ragam data semesteran, bulanan, dan lainnya adalah 0% atau sama sekali tidak pernah diakses oleh konsumen BPS.

Periode data statistik produksi menunjukkan gejala yang hampir sama dengan statistik sosial, yaitu pertama adalah ragam data tahunan sebesar 66,67% dan terbesar kedua adalah ragam data sepuluh tahunan sebesar 33,33%. Sementara ragam data lima tahunan, tiga tahunan, dan triwulan masing-masing mempunyai nilai yang sama, yaitu sebesar 6,67%. Sedangkan ragam data semesteran, bulanan, dan lainnya sama sekali tidak pernah diakses oleh konsumen BPS. Sementara pada statistik distribusi dan jasa periode data yang banyak diakses adalah pada jenis tahunan. Hal ini lagi-lagi sama dengan statistik sosial dan statistik produksi. Untuk periode tahunan pada

statistik distribusi dan jasa sebesar 61,54%. Urutan kedua adalah sepuluh tahunan, yaitu sebesar 15,38%, kemudian lima tahunan, tiga tahunan, dan triwulan yang masing-masing mempunyai nilai yang sama, yaitu sebesar 7,69%. Sementara periode data semesteran, bulanan, dan lainnya adalah 0% atau sama sekali tidak pernah diakses oleh konsumen BPS.

Untuk neraca dan analisis statistik, periode data yang banyak diakses adalah hampir sama dengan tiga ragam data sebelumnya, yaitu periode tahunan sebanyak 66,67%. Urutan kedua adalah periode data sepuluh tahunan yaitu sebesar 33,33%. Sedangkan periode data lainnya seperti lima tahunan, tiga tahunan, semesteran, triwulan, bulanan, dan lainnya sama sekali tidak pernah diakses oleh konsumen BPS, atau sebesar 0%.

Kepuasan dan Harapan Konsumen BPS

Pengukuran tingkat kepuasan dan harapan konsumen BPS bertujuan untuk melihat bagaimana penilaian kepuasan dan harapan responden terhadap kualitas layanan BPS. Kepuasan adalah refleksi pengguna

jasa setelah menggunakan jasa BPS sebagai penyedia jasa. Sementara harapan adalah prosentase hasil dari perbandingan antara total nilai harapan (realita yang diinginkan konsumen) terhadap total nilai harapan pada skala tertinggi yang menggambarkan seberapa penting aspek item mutu/pelayanan di mata konsumen data sekaligus juga untuk melihat masih seberapa besar gap/kesenjangan posisi level skala harapan yang terjadi pada konsumen data dalam meminta mutu dan pelayanan BPS terhadap level skala harapan tertinggi.

Kepuasan Pengguna Jasa Konsumen BPS

Tabel di bawah memperlihatkan tentang empat hal, yaitu: (i) rata-rata tingkat kepuasan konsumen; (ii) rata-rata harapan konsumen; (iii) index kepuasan; dan (iv) kategori kualitas layanan. Sebagaimana sudah dijelaskan dalam metode penelitian, kategori ini dibedakan menjadi empat, yaitu: (i) D adalah tidak baik; (ii) C kurang baik; (iii) B baik; dan (iv) A adalah sangat baik. Penilaian ini berdasarkan 24 indikator kualitas yang digunakan untuk meng *capture* mutu layanan BPS Kabupaten Mojokerto.

Tabel 4.1. Rata-Rata Skor Kepuasan dan Harapan serta Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS

No	Hal yang Dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan	Kat
1	Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan	2,98	3,15	74,50	B
2	Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi	3,10	3,25	77,50	B
3	Informasi mengenai prosedur pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dapat diketahui oleh seluruh pengguna layanan	3,15	3,33	78,75	B
4	Alur dari prosedur pelayanan jelas	3,33	3,30	83,25	A
5	Waktu pelaksanaan layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3,10	3,30	77,50	B
6	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	3,13	3,35	78,25	B

No	Hal yang Dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Indeks Kepuasan	Kat
7	Target waktu penyelesaian layanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat	3,23	3,50	80,75	B
8	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	3,23	3,43	80,75	B
9	Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan	2,95	3,18	73,75	B
10	Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen	3,08	3,25	77,00	B
11	Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan	3,15	3,33	78,75	B
12	Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani	3,13	3,48	78,25	B
13	Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan konsumen	3,10	3,23	77,50	B
14	Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan	3,18	3,21	79,50	B
15	Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen	3,13	3,46	78,25	B
16	Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang pelayanan BPS seperti sarana internet (wifi)	3,08	3,41	77,00	B
17	Kemasan produk layanan rapi dan formal	3,18	3,36	79,50	B
18	Sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan	2,74	3,36	68,50	B
19	Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik	2,83	3,23	70,75	B
20	Halaman website BPS mudah diakses	3,08	3,25	77,00	B
21	Data BPS mudah ditemukan melalui website BPS	3,00	3,30	75,00	B
22	Fitur website BPS lengkap dan mudah dipahami (tabel, grafik, peta)	2,96	3,30	74,00	B
23	Mudah dan cepat untuk mendapatkan (<i>download</i>) data BPS	3,04	3,30	76,00	B
24	Bahasa website BPS mudah dipahami	3,17	3,39	79,25	B
Rata-rata		3,08	3,32	77,00	B

Secara rata-rata, kualitas layanan BPS Kabupaten Mojokerto memiliki indeks rata-rata 3,08 dan indeks kepuasan sebesar 77,00 dan

berada pada predikat “B” atau “Baik”. Predikat “Baik” ini hampir ditemui di setiap item, kecuali item nomor 4 mengenai alur prosedur pelayanan

yang jelas yang mendapat predikat “A” atau “Sangat Baik”. Data ini menggambarkan bahwa menurut konsumen, BPS sudah cukup “Baik” dalam menyediakan pelayanan baik secara administratif (email, telfon), pelayanan kantor (perpustakaan BPS), maupun online melalui penyediaan layanan website.

Berdasarkan tempat beraktivitas responden, indeks kepuasan konsumen rata-rata menyatakan “Baik” dengan indikasi nilai “B”. Dengan demikian, semua responden yang terdiri dari Kementerian/ Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah/SKPD, Lembaga Pendidikan dan Penelitian dalam negeri maupun luar negeri, media massa, swasta perbankan, dan lainnya menyatakan tingkat kepuasan yang “Baik”.

Kualitas Data

Kualitas data melihat rata-rata skor kepuasan dan harapan serta indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Kualitas data ini berdasarkan lima kategori ragam data, yaitu: (i) ragam statistik sosial; (ii) ragam statistik produksi; (iii) ragam statistik distribusi dan jasa; (iv) ragam

neraca dan analisis statistik; dan (v) ragam metodologi statistik.

Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan BPS

Perilaku anti korupsi berusaha memotret kualitas pelayanan dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan BPS. Setiap item menanyakan tentang peluang atau kemungkinan indikasi korupsi di lingkungan BPS Kabupaten Mojokerto. Indeks perilaku anti korupsi ini didasarkan pada dua aspek, yaitu indeks anti korupsi di layanan BPS menurut tempat beraktivitas responden; dan indeks perilaku anti korupsi di layanan BPS menurut tingkat pendidikan yang ditamatkan responden. Dari hasil pengolahan data yang didapat dari 40 responden, mayoritas menyatakan dengan nilai “A” atau mempunyai makna “Sangat Anti Korupsi”.

Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan BPS

pengukuran kepuasan terhadap layanan BPS juga didasarkan pada beberapa kriteria atau ragam data, yaitu: (i) statistik sosial; (ii) statistik produksi; (iii) statistik distribusi dan jasa; (iv) neraca dan analisis statistik; dan (v) metodologi statistik.

Pengembangan prosedur pelayanan ke depan sangat penting bagi BPS Kabupaten Mojokerto dalam mempertahankan mutu pelayanan. Mutu pelayanan ini baik dari sisi pelayanan administrasi, ruang pelayanan, maupun dari sisi media online yang kemungkinan ke depan terus berkembang. Mutu pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan BPS apabila lembaga ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakai jasa layanan.

Sementara bila dilihat dari prosentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS, rata-rata menyatakan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada ragam statistik sosial, item dengan jumlah responden tertinggi yang menyatakan puas adalah: (i) aksesibilitas data; (ii) interpretabilitas; dan (iii) aktualisasi dan ketepatan waktu. Pada ragam statistik produksi, item dengan jumlah responden tertinggi yang menyatakan puas adalah: (i) kemutakhiran data; (ii) relevansi data; (iii) aksesibilitas data; (iv) komparabilitas data; (v) koheren; dan (vi) interpretabilitas. Sedangkan pada ragam statistik distribusi dan jasa, semua item dinyatakan konsumen secara puas.

Sementara pada ragam statistik neraca dan analisis, item dengan jumlah responden tertinggi yang menyatakan puas adalah: (i) akurasi/ketepatan data; (ii) kemutakhiran data; (iii) interpretabilitas data; dan (iv) kelengkapan data.

KESIMPULAN

Dari hasil analisa data yang berasal dari 40 responden maka diperoleh beberapa point kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan deskripsi responden, didapat mayoritas adalah berasal dari Lembaga/Instansi Pemda/SKPD. Kategori lembaga ini diwakili dari Pemda/SKPD; Lembaga Legislatif/DPRD; dan KPU.
2. Berdasarkan kelompok umur, mayoritas konsumen BPS adalah mereka dengan kelompok umur 40-44 tahun dan 35-49 tahun. Tujuan utama konsumen mengakses data BPS adalah untuk tujuan perencanaan dan untuk tujuan monitoring evaluasi.
3. Kepuasan dan harapan konsumen BPS Kabupaten Mojokerto mempunyai indeks rata-rata 3,08 dan indeks kepuasan sebesar 77,00

dan berada pada predikat “B” atau “Baik”.

4. Perilaku anti korupsi di lingkungan BPS dari hasil pengolahan data yang didapat dari 40 responden, mayoritas menyatakan dengan nilai “A” atau mempunyai makna “Sangat Anti Korupsi”.
5. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan responden, mayoritas menyatakan “Sangat Anti Korupsi”.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Diah, Marwah M. (2003). *Restrukturisasi BUMN di Indonesia: Privatisasi atau Korporasi?*, Jakarta Literata Lintas Media.
- Fonca, 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 Enterpreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, p. 37-60.
- Grzybkowski, maichael& Wójcik, Dariusz. 2006, *Internet and Corporate Governance, Jesus College, University of Oxford Oxford OX1 3DW michal.grzybkowski@jesus.oxon.org,, University College London, and Jesus College, University of Oxford*
- Jones D.,& Mann, P. (2001). The fairness criterion in public utility regulation: does fairness still matter?. *Journal of Economic Issues*, Vol. XXXV, No. 1.
- Marques, R. (2010). *Regulation of Water and Wastewater Services: An International Comparison*. London: IWA Publishing.
- 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.

Sugiyono. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis,CV. Alfabeta Bandung.

Syafaruddin Alwi. (2002). Paradigma baru peningkatan kinerja badan usaha milik daerah. *Jurnal Siasat Bisnis* no.7 vol 1 tahun 2002 hal 81-91.

Thomas, L.Wheelen. J David Hunger. (2006). *Strategic Management n business Polic* 10 th edition. Pearson International Edition ,New Jersey.

Tjager, I Nyoman, dkk. (2004). *Good Corporate Governance BUMN di Indonesia*, Bunga Rampai Kebijakan Fiskal. Jakarta: Gramedia.

Tjager, I Nyoman, (2002). *Good Corporate Governance: Tantangan dan Kesempatan Bagi Komunitas Bisnis di Indonesia*. Jakarta: PT. Prehalindo.