

STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI ACEH

Zatur Raihana¹, Iwan Budhiarta, S.Si., M.Si., M.MT²

*Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ubudiyah Indonesia,
Jl. Alue Naga, Tibang. Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia Email :
Zaturraihana5@gmail.com, iwanbudhiarta@uui.ac.id*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan konsumen. Tujuan penelitian: untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, fasilitas, kebijakan, dan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. Metode penelitian: penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang menggambarkan, berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat. Hasil penelitian: berdasarkan dari hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas, keandalan dan sumber daya manusia terdapat pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan, sedangkan daya tangkap dan kebijakan tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan, karena dengan tingginya fasilitas, keandalan, maka akan menaikkan tingkat kualitas pelayanan. Karena apabila fasilitas, keandalan tidak di tingkatkan akan berdampak negatif terhadap konsumen. Dengan demikian konsumen akan merasa kecewa terhadap staf atau karyawan yang memberikan pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai aturan yang sudah ditetapkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan.

ABSTRACT

Service quality is a dynamic condition that relates to products, services, people, processes and environments that meet or exceed expectations, and focus on efforts to meet the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery to balance consumer expectations. The purpose of the study: to determine the effect of reliability, responsiveness, facilities, policies, and human resources on the quality of service at the Aceh Provincial Statistics Agency. Research method: this study uses descriptive quantitative method, which illustrates, various phenomena of social reality that exist in society. The results of the study: based on the results of the test, it can be concluded that facilities, reliability and human resources have a positive influence on service quality, while capture and policy do not have a positive effect on service quality, because with high facilities, reliability, it will increase remember the quality of service. Because if the facilities, reliability is not increased will have a negative impact on consumers. Thus consumers will feel disappointed with staff or employees who provide services that are not good or not according to the rules that have been set.

Keywords: Quality, Service.

PENDAHULUAN

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan atau institusi publik kepada para konsumen, sudah sejak lama bisa mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen juga berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat pelayanan yang bagus dan baik. Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh melalui Seksi

Diseminasi dan Layanan Statistik telah mengupayakan pelayanan statistik dengan

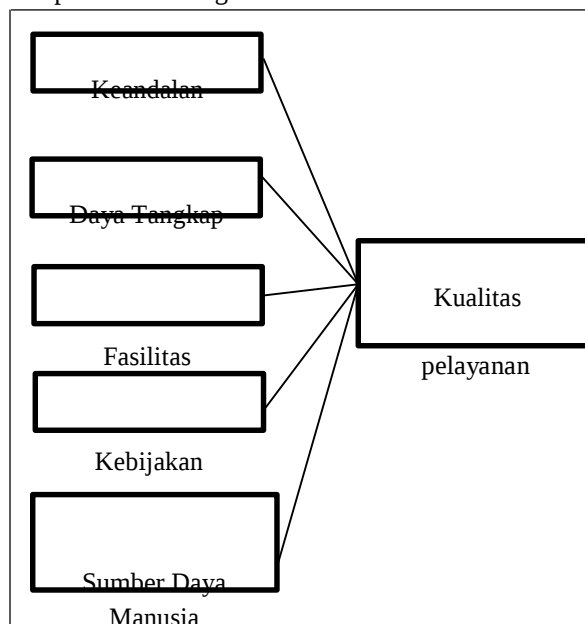
jenis publikasi dan berbagai jenis data statistik. Adapun fasilitas - fasilitasnya seperti menyediakan tempat yang nyaman bagi pengunjung, tersedia jaringan wifi yang bisa langsung diakses oleh pengunjung, karena tidak semua informasi tersedia dalam bentuk buku, pengunjung bisa langsung mengakses web BPS untuk mengambil atau

mendownload data yang diperlukan dalam bentuk softcopy, dan petugas pustakawan yang tanggap untuk membantu kesulitan pengunjung. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan yaitu, kejelasan petunjuk dan panduan pengunjung yang masih kurang sehingga pengunjung masih kesusahan dalam mencari buku yang diperlukan.

Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh juga menyediakan data untuk masing-masing kecamatan-kecamatan dalam bentuk buku Aceh dalam Angka. Sedangkan data provinsi Aceh sendiri, selain buku Aceh dalam Angka juga terdapat berbagai macam buku yang membahas masing-masing isu seperti kemiskinan, pertanian, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya. Selain data untuk daerah, BPS Provinsi Aceh juga menyediakan data-data dalam skala nasional. Permasalahan yang umum terjadi saat ini masyarakat belum begitu memahami/mengetahui apa saja data yang ada di Badan Pusat Statistik karena tidak semua data yang diinginkan oleh si pengunjung/konsumen data ada di instansi tersebut, mereka hanya menyediakan data-data khusus saja. Maka dari itu peneliti ingin melihat seberapa besar kepuasan pengunjung/konsumen data terhadap pelayanan yang ada di Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

Berdasarkan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka teoritis penelitian

terdiri variabel dependent (terikat) dan variabel independen (bebas). Adapun kerangka teoritis dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar Kerangka Teoritis

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner (Sugiyono2017:63). Maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Keandalan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- H2 : Daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- H3 : Fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- H4 : Kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- H5 : Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

I. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di

masyarakat, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Dengan pendekatan *crosssection* yaitu setiap objek penelitian hanya dilakukan dengan cara pendekatan wawancara atau pengumpulan data atau kuesioner (Sugiyono, 2014). Dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

ANALISIS DATA

a. Validalitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Burhan 2014). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti.

b. Uji reabilitas

Uji reabilitas menurut Efendi (2014) menyatakan reliability (reabilitas) adalah keajegan pengukuran, reliabilitas menunjuk pada suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

c. Uji Parsial (Uji T)

Untuk melakukan regresi linier berganda dengan uji signifikansi yaitu dengan uji T-test untuk pengujian pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0 : P=0$ (tidak ada pengaruh antar variabel X

terhadap Y (Kualitas pelayanan).

$H_a : P \neq 0$ (ada pengaruh variabel X) terhadap Y (Kualitas Pelayanan).

a) Jika $P > 5\%$, maka keputusannya adalah men-

rima hipotesis nol (H_0) atau Haditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tangkap, fasilitas, kebijakan, sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.

b) Jika $P < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) atau Haditerima, artinya ada pengaruh yang antara keandalan, daya tangkap, fasilitas, kebijakan, sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN

a. Hasil data karakteristik

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden

No	Data Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	18	60
	b. Laki - Laki	12	40

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas jenis kelamin perempuan (60%), dan laki – laki (40%).

b. Hasil validalitas

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Rtab	Keterangan
Fasilitas (X1)			
P1	0,688	0.361	Valid
P2	0,875	0.361	Valid
P3	0,841	0.361	Valid
P4	0,810	0.361	Valid
P5	0,839	0.361	Valid
Keandalan (X2)			
P1	0,691	0.361	Valid
P2	0,902	0.361	Valid
P3	0,889	0.361	Valid
P4	0,811	0.361	Valid
P5	0,868	0.361	Valid
Daya Tanggap (X3)			
P1	0,732	0.361	Valid
P2	0,732	0.361	Valid
P3	0,843	0.361	Valid
P4	0,810	0.361	Valid
P5	0,727	0.361	Valid
Kebijakan (X4)			
P1	0,672	0.361	Valid
P2	0,669	0.361	Valid
P3	0,577	0.361	Valid
P4	0,695	0.361	Valid
P5	0,796	0.361	Valid

SDM (X5)			
P1	0,858	0.361	Valid
P2	0,888	0.361	Valid
P3	0,808	0.361	Valid
P4	0,697	0.361	Valid
P5	0,792	0.361	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)			
P1	0,775	0.361	Valid
P2	0,815	0.361	Valid
P3	0,605	0.361	Valid
P4	0,728	0.361	Valid
P5	0,627	0.361	Valid

Sumber :DataPrimer (Diolah), 2019

Berdasarkan Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan tabel, Dengan membandingkan nilai hitung dari hasil output (Corrected Item-Total Correlation) dengan tabel (0.361), jika hitung lebih besar dari tabel maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika hitung lebih kecil dari pada tabelmaka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

c. Hasil uji reabilitas

Tabel4.3

Item Pertanyaan	Hasil Uji Cronbach's Alpha If ItemDelete	Reliabilitas	Keterangan
Fasilitas (X1)			
P1	0,782	0,600	Reliabel
P2	0,764	0,600	Reliabel
P3	0,771	0,600	Reliabel
P4	0,774	0,600	Reliabel
P5	0,763	0,600	Reliabel
Keandalan (X2)			
P1	0,799	0,600	Reliabel
P2	0,772	0,600	Reliabel
P3	0,774	0,600	Reliabel
P4	0,773	0,600	Reliabel
P5	0,766	0,600	Reliabel

Daya Tanggap (X3)			
P1	0,800	0,600	Realibel
P2	0,781	0,600	Realibel
P3	0,781	0,600	Realibel
P4	0,784	0,600	Realibel
P5	0,791	0,600	Realibel
Kebijakan(X4)			
P1	0,741	0,600	Reliabel
P2	0,746	0,600	Reliabel
P3	0,754	0,600	Reliabel
P4	0,727	0,600	Reliabel
P5	0,711	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)			
P1	0,772	0,600	Reliabel
P2	0,761	0,600	Reliabel
P3	0,769	0,600	Reliabel
P4	0,782	0,600	Reliabel
P5	0,771	0,600	Reliabel

Berdasarkan pada uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dengan kriteria Jika nilai *Cronba-ch's Alpha*>0,6 maka suatu instrumen dikatakan reliabel dan Jikanilai *Cronba-ch'sAlpha*<0,6 maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

c. Hasil uji persial (uji t)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,285	8,754		1,403	,173
	X1	-,013	,123	-,016	-,103	,023
	X2	-,179	,121	-,282	-1,477	,003
	X3	,058	,193	,060	,299	,767
	X4	,081	,219	,071	,370	,715
	X5	,428	,207	,410	2,066	,050

a. Dependent Variable: Y

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat nilai terhitung sebesar $-,103$ atau nilai sig. lebih kecil dari $0,05$ ($0,023 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. Dengan demikian, semakin bagus fasilitas semakin tinggi nilai kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

2. Pengaruh keandalan terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat nilai hitung sebesar $-1,447$ atau nilai sig. lebih kecil dari $0,05$ ($0,003 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Terdapat pengaruh keandalan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

3. Pengaruh Kebijakan terhadap kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat nilai hitung sebesar $0,299$

atau nilai sig. lebih besar dari $0,05$ ($0,767 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti Tidak terdapat pengaruh kebijakan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

4. Pengaruh daya tangkap terhadap kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat nilai hitung sebesar $0,370$ atau nilai sig. lebih besar dari $0,05$ ($0,715 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti Tidak terdapat pengaruh daya tangkap secara parsial terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

5. Pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat nilai hitung sebesar $2,066$ atau nilai sig. lebih kecil dari $0,05$ ($0,050 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti Terdapat pengaruh sumber daya manusia secara parsial terhadap kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian SPSS yang telah dilakukan terdapat pengaruh fasilitas, keandalan dan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh karena nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai sig. ($0,05$), hal ini disebabkan karena fasilitas, keandalan dan sumber daya manusia bagian yang terpenting dalam suatu perusahaan apabila tidak ditingkatkan akan berdampak negatif terhadap konsumen. Sedangkan kebijakan dan daya tanggap tidak terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari pada sig. ($0,05$), dikarenakan kebijakan yang dibuat oleh atasan belum dilaksanakan dengan sepenuhnya sehingga tidak terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

SARAN

1. Diharapkan dapat menjadi sumber yang bermanfaat untuk dipelajari bagi para pembaca dan

peneliti dalam menunjang pengetahuan pelayanan khususnya di Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh.

2. Diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.
3. Diharapkan bagi staf dan karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh bagi masyarakat, dan menjaga aturan yang telah ditetapkan dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Graha Ilmu.
- Efendi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Fakultas Komunikasi dan Bisnis*. Vol.4. No: 2. Hal. 12-16.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.