

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, setiap badan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu perlu dilakukan pemantauan pelayanan public secara berkesinambungan.

Reformasi Birokrasi adalah suatu upaya untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparaturnya.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan public yang memberikan pelayanan 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.

Badan Pusat Statistik atau disingkat BPS adalah Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960

tentang Sensus dan UU Nomer 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Kedua UU tersebut kemudian diganti dengan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik. Berdasarkan undang-undang tersebut, peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah sebagai berikut :

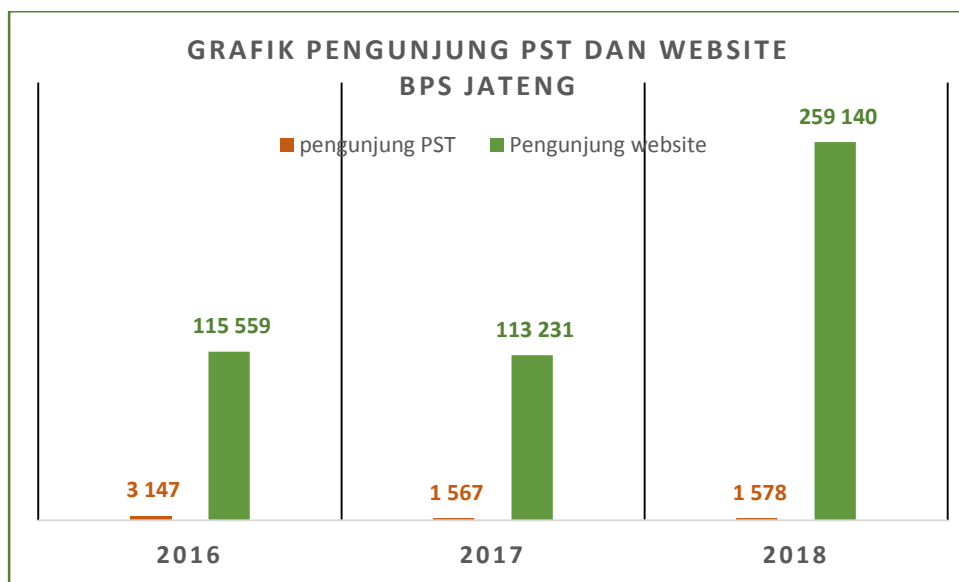
- Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survei yang dilakukan sendiri dan juga dari kementerian atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder
- Membantu kegiatan statistik di departemen/kementerian, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional.
- Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik.
- Membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

BPS harus mampu melakukan penyesuaian agar tercapai kinerja yang lebih baik, terutama penyesuaian terhadap kemajuan teknologi, globalisasi dan orientasi, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam. Bagi BPS, tuntutan terhadap penyediaan data statistik yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) dirasakan semakin meningkat.

Kesadaran masyarakat akan arti pentingnya data dan informasi semakin tinggi. Namun jika dilihat dari minat pengunjung baik website maupun Pusat Statistik Terpadu BPS Provinsi Jawa Tengah mengalami penurunan. Hal ini ditunjukkan dari jumlah

pengunjung PST pada tahun 2016 mencapai 3 147 orang, dan pengunjung website mencaei 115 559 visitors. Sementara di tahun 2017, pengunjung PST menurun 50,21 persen menjadi 1 567 orang, dan pengunjung website juga mengalami penurunan 2,01 persen menjadi 113 231 visitors. Bila dibandingkan dengan tahun 2018 pengunjung mengalami kenaikan menjadi 1 578 pengunjung PST dan 258 140 untuk pengunjung website.

Grafik 1.1 Pengunjung PST dan Website BPS Jateng 2016 - 2018



Tantangan di era globalisasi ini semakin berat dengan semakin mudahnya akses internet bagi masyarakat membuat informasi begitu cepat dapat diakses oleh masyarakat. Situasi ini membuat BPS harus terus berupaya memberikan pelayanan prima yang tentunya akan memuaskan pengguna data. Menurut Gerson (2002:24) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap produk tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa. BPS harus selalu membuat pelanggan merasa puas

dengan mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali memakai produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi baik terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

Nilai Layanan akan mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan. BPS terus berusaha untuk melakukan beberapa cara untuk membangkitkan nilai-nilai yang dirasakan oleh pengunjungnya, namun tetap saja pastinya pernah mendapatkan pengunjung yang tidak puas/*dissatisfaction*. Menurut Zeithaml (1988), definisi *customer perceived value* atau nilai pelanggan merupakan keseluruhan penilaian konsumen terhadap penggunaan suatu produk/jasa atas apa yang diterima dan yang diberikan oleh produk/jasa tersebut.

Upaya lain yang dilakukan oleh BPS adalah dengan meningkatkan kualitas layanan sebagai cerminan kinerja dan komitmen BPS dalam menjawab kebutuhan konsumen dengan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) melalui diseminasi online dan offline. Diseminasi online dengan penyempurnaan website, dan Senarai Rencana Terbit sebagai quick wins, sementara untuk diseminasi offline dengan perpustakaan cetak.

Menurut Tjiptono (2005), kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182) terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*).

Interpersonal Service Quality adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri melalui

komunikasi secara langsung. Kualitas layanan interpersonal sangat terkait dengan manusia yang bertugas untuk melayani. Disini dibutuhkan pelayan yang mumpuni dari berbagai hal mulai dari fisik manusianya sampai dengan kemampuan interpersonal yang dimiliki.

Selain pelayanan dari sisi interpersonal dibutuhkan pula pelayanan dari sisi teknologi, dimana sekarang ini pelayanan teknologi bisa dilakukan secara mandiri. Menurut Bitner et al.(2010) yang dikutip dalam Lin, Shih, and Sher (2011), pada konteks *Self Service Teknologi Service Quality*, perusahaan tidak bisa menciptakan pelayanan tanpa ada partisipasi aktif, dan keterlibatan konsumen. Inovasi pelayanan dengan menggunakan teknologi ini akan menjadi komponen penting bagi perusahaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen untuk kesuksesan perusahaan.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan dapat membuat citra positif terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta kepuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana BPS Provinsi Jawa Tengah diharapkan terus melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanannya baik dari segi manusia sebagai pelayan masyarakat maupun dari segi penerapan teknologi agar pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pengguna data/konsumen data.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Interpersonal Service Quality* berpengaruh terhadap *Perceived Value* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah?
2. Apakah *Self Service Technology Service Quality* berpengaruh terhadap *Perceived Value* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah?
4. Apakah *Interpersonal Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah?
5. Apakah *Self Service Technology Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh variabel *Interpersonal Service Quality* terhadap *Perceived Value* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
2. Mengetahui pengaruh variabel *Self Service Technology Service Quality* terhadap *Perceived Value* pada Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.