

SUMMARY

DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BANTEN

Created by EPRIATA

Subject : KEPUASAN, PELAYANAN, STATISTIK

Subject Alt : SATISFACTION, SERVICE, STATISTICS

Keyword : pelayanan statistik terpadu (pst);disiplin;kompetensi sdm;sarana prasarana

Description :

Kepuasan pengguna data adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan statistik terpadu (PST) di BPS provinsi Banten. Kepuasan Pengguna data yang rendah, kualitas Pelayanan yang rendah berada dibawah standar pelayanan, akan berdampak buruk terhadap citra Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Banten. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin, kompetensi sumberdaya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. Penelitian dilaksanakan secara sampel kepada semua pengguna data yang datang ke pelayanan statistik terpadu BPS Provinsi Banten, selama satu bulan pada bulan Nopember 2014. Pengumpulan data menggunakan kuesiner yang diisi langsung oleh responden/pengguna data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Ketiga variabel yang diteliti yaitu Disiplin, Kompetensi dan Sarana Prasarana ternyata semua mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan statistik terpadu baik secara parsial maupun bersama-sama. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi variable bebas yang dimasukkan kedalam penelitian ini, variabel Disiplin merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan statistik terpadu. Besar pengaruh dari variabel disiplin, kompetensi sdm dan sarana - prasarana terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dapat diketahui berdasarkan nilai-nilai dibawah kolom Beta (Standardized Coefficients) dimana besar disiplin merupakan yang paling tinggi yaitu sebesar 0,556. Sedangkan variabel kompetensi sdm dan sarana prasarana masing-masing hanya bernilai 0,309 dan 0,231.

Pengguna pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Provinsi Banten menilai bahwa rata-rata tingkat Disiplin Petugas, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Saran-Prasarana sudah baik, masing-masing dengan nilai 3,016, 3,003 dan 3,000 sehingga rata-rata tingkat kepuasan pengguna pelayanan publik sudah puas, dengan nilai 3,006. Variable Disiplin Petugas, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana-Prasarana berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. Variabel Disiplin Petugas dinilai oleh pengguna pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Provinsi Banten sebagai variabel yang paling utama menentukan tingkat kepuasan, diikuti oleh variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana dan Prasarana Saran yang dapat disampaikan adalah pimpinan BPS Provinsi Banten agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan statistik terpadu dalam memberikan pelayanan, didukung oleh kedisiplinan Pegawai, Kompetensi SDM serta sarana prasarana yang lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para pengguna data.

Date Create : 16/05/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201202017

Collection : 201202017

Source : Magister theses of Public Administration
Relation Collection Fakultas Ekonomi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor