

## **Determinan Kepuasan Pengguna Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**

### **ABSTRAK**

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 variabel 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.

Kata Kunci : Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Disiplin, Kompetensi SDM,  
Sarana prasarana.

## **Determinants User Satisfaction Services Integrated Statistics at the Central Bureau of Statistics of Banten Province**

### ***ABSTRACT***

Data user satisfaction is one of some indicators for measuring the quality of integrated statistics service (PST) in BPS Banten province. Bath of low data user satisfaction an low of the service under the service will give bad affect to the image of Integrated Statistics Services it self in BPS Banten Province. The purpose of this study is to know the effect of discipline, human resources competency and the infrastructure on the quality of Integrated Statistics Service (PST) BPS Banten Province.

This research was carried out using sample to all data users that hasarrived at theintegrated statistic service (PST) Banten Province , in a month (November 2014). The data was collected using questionnaires basid on respondent (data user) out come.Mean while the analysis of the data is multiple regression analysis.

These three variables studied were Discipline, Competency and Infrastructure turns all have a significant impact on the quality of the integrated statistical services either partially or jointly. It can be seen from the results of the regression coefficients independent variables included in this study, variable Discipline is the most influential variable to the integrated statistical service quality. The influence of variables discipline, competence and means the infrastructure of the Integrated Statistics Service (PST) can be determined based on the values under the column Beta (Standardized Coefficients) where most of the disciplines is high at 0,556. While variable competence and infrastructure each only worth 0.309 and 0.231

Users of public service at the Central Statistics Agency of Banten Province considered that the average level of the Disciplinary Officer , Competence of Human Resources , and Advice - Infrastructures are good, each with a value of 3.016 , 3.003 and 3.000 so that the average level of satisfaction of service users the public has been satisfied , with a value of 3.006 .

Variable Disisplin Officer , Competence of Human Resources and Infrastructure significant positive effect on the level of satisfaction of users of public services in the Central Statistics Agency of Banten Province.

Variable Discipline Officer rated by the users of public services in the Central Bureau of Statistics of Banten province as the most important variables determining the level of satisfaction , followed by a variable Competence Human Resources and Infrastructures

Suggestion that can be submitted is Chairman of BPS Banten Province is improvement the quality of integrated statistic service in providing the service, which mus be supported by employee's discipline, Human Resources Competency and the complete infrastructure as required by the data users.

Keywords : Integrated Statistic Service (PST), Discipline, Human Resources  
Competency , facilities and infrastructure.