

Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Data pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Buton

La Ode Muhammad Amsil^{1*}

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail: amsil@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 15 Oktober 2024

Revised: 15 November 2024

Accepted: 1 Desember 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan pengguna data pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Buton. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik data di analisis deskriptif kualitatif dan deskripsi kuantitatif berupa analisis kuisioner dari responden berdasarkan skala Likert dan uji validitas reliabilitas serta analisis indeks kepuasan pelanggan dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Buton sudah sangat baik berdasarkan hasil analisis terhadap variable indikator kinerja pegawai dengan lima aspek penilaian yang tertuang dalam kuisioner yakni produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Demikian halnya dengan kepuasan pengguna data di BPS Kabupaten Buton, melalui pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan dengan lima variable indikator tingkat kepuasan pelanggan yakni tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance secara umum menunjukkan responden puas dengan kinerja pelayanan pegawai BPS Kabupaten Buton. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan, hubungan yang positif antara kinerja dan kepuasan pengguna data di BPS Kabupaten Buton.

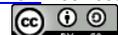
Kata kunci: tangible, responsiveness empathy, reliability, assurance

Abstract

The research aims to explain the effect of organizational performance on the satisfaction of data users at the Statistics Agency of Buton Regency. The method used in this study is a quantitative method with data sources, namely primary data and secondary data, using observational data collection techniques, questionnaires, interviews, and documentation. Data techniques in qualitative descriptive analysis and quantitative descriptions in the form of questionnaire analysis from respondents based on a scale Likert and reliability validity test as well as customer satisfaction index analysis and regression analysis. The results showed that the performance of the Central Statistics Agency for Buton Regency was very good based on the results of an analysis of employee performance indicator variables. The five assessment aspects contained in the questionnaire were productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Likewise with the satisfaction of data users at the Buton Regency statistical agency, through measuring the Customer Satisfaction Index with five variable indicators of customer satisfaction levels namely tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance and in general it shows that respondents are satisfied with the service performance of employees of the Buton Regency statistical agency.

Keywords: tangible, responsiveness empathy, reliability, assurance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Kebutuhan akan data di era industri 4.0 telah menjadi hal yang tak terelakkan lagi. Data menjadi harta yang sangat penting, mulai dari hal sepele hingga data yang digunakan untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, baik itu oleh perorangan, organisasi, pemerintahan bahkan tingkat bilateral dan internasional. Pentingnya data menyebabkan validitas dan keakuratan data menjadi hal yang wajib terpenuhi sebelum data tersebut digunakan.

Badan Pusat Statistik (BPS) berkedudukan dan bertanggungjawab langsung kepada presiden yang mempunyai tugas dan fungsi membantu presiden dalam rangka penyelenggaraan statistik dasar, melaksanakan koordinasi dan kerja sama serta mengembangkan dan membina statistik dasar dengan peraturan yang berlaku, dalam melaksanakan tugasnya Badan Pusat Statistik (BPS) telah melaksanakan Reformasi Birokrasi. Perjalanan reformasi birokrasi bukanlah hal yang singkat. Sejak dicanangkan tahun 2010 Reformasi Birokrasi telah berjalan selama 12 tahun dengan hasil capaian reformasi birokrasi yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Reformasi birokrasi menjadi harapan masyarakat kepada pemerintah agar menciptakan pelayanan publik yang efisien, responsive dan akuntabel.

Tuntutan masyarakat terhadap ketersediaan data statistik yang beragam dan berkualitas seiring dengan cepatnya arus informasi yang dibutuhkan menginginkan ketersediaan data dengan lebih cepat, mudah, murah dan berkualitas. Adanya kendala yang dihadapi BPS Kabupaten Buton dalam melayani kebutuhan pengguna data seperti kesulitan pengunjung dalam memperoleh data, pada hal informasi yang dibutuhkan sudah tersedia di website dalam bentuk buku elektronik, serta belum maksimalnya pegawai memberikan pelayanan kepada pengguna data pada pojok BPS, ataupun pengguna data yang tidak begitu paham terkait penggunaan internet

Peningkatan kinerja organisasi, sumber daya manusia yang handal menjadi kunci layanan prima sehingga suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan prima mempengaruhi kepuasan pelanggan, semakin prima pelayanan yang diberikan organisasi kepada pelanggan maka pelanggan akan semakin puas.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas dalam rangka mewujudkan visi misi serta tujuan organisasi BPS Kab Buton telah melakukan segala perbaikan kinerja organisasi. Sejauh ini, Badan Pusat Statistik Kabupaten Buton telah berupaya untuk mengimbangi kerja Badan Pusat Statistik Republik Indonesia dalam menyongsong reformasi birokrasi guna meningkatkan kinerja layanan kepada masyarakat, salah satunya reformasi Birokrasi dalam lembaga Badan Pusat Statistik secara menyeluruh. Upaya tersebut di antaranya ditempuh melalui perbaikan dan pengembangan sumber daya manusia pegawai, seperti peningkatan pendidikan dan pelatihan; Berkaitan dengan hal tersebut maka perlu diteliti kinerja organisasi BPS Kab. Buton yang pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna data di BPS Kab. Buton.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Organisasi

Sinambela (2012) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi. Di lain pihak, Etzioni dikutip oleh Keban (2008) mengatakan bahwa kinerja organisasi menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi merealisasikan tujuan akhirnya. Lebih detil Bastian (dalam Tangkilisan, 2005) menyatakan bahwa kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut.

Kinerja organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumber daya guna mencapai tujuannya. Membahas kinerja pasti terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter-parameter yang dijadikan dasar oleh organisasi untuk mengukur kinerja.

Pengukuran kinerja organisasi publik secara eksternal bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atau paling sedikit untuk mengetahui keinginan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Stewart; (1988) ..*"in the work of performance review committees, performance is often discussed without any input from the public, as though performance was a purely*

organizational issue". Hal ini menjelaskan bahwa pengukuran kinerja organisasi publik sangat penting untuk mengetahui keinginan masyarakat.

Kinerja organisasi pemerintah dalam penilaiannya tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada organisasi pemerintah seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi dilihat pula indikator yang melekat pada pengguna jasa layanan, seperti kepuasan, akuntabilitas dan responsivitas. Lebih lanjut Dwiyanto (2002) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik yaitu: (1). Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. (2) Kualitas layanan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah. (3). Responsivitas. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (4). Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990) ; (5). Akuntabilitas. Konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik.

Dalam penelitian ini variabel Kinerja organisasi di BPS kab. Buton (X). sebagai variabel independen dapat diukur dengan menggunakan indikator- indikator terdiri dari 5 indikator yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Indikator-indikator ini sangat tepat digunakan dalam rangka mengukur kinerja organisasi BPS Kab. Buton karena sesuai dengan visi dan misi organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan data dan kepercayaan masyarakat pengguna data pada BPS Kab. Buton.

Kepuasan Pengguna data

Kepuasan pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan, yakni derajat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wykof dikutip oleh Tjiptono, 2008).

Kualitas pelayanan dibangun atas perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi dari pelanggan dan pelayanan aktual yang diterima oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui ekspektasi pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan adalah buruk. Dengan demikian kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam konteks BPS, pelanggan sebagai salah satu bagian dari sasaran pelayanan adalah pengguna data. Yakni mengupayakan pelanggan dalam hal ini pengguna data merasakan terpenuhinya ekspektasi dari pelayanan data yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna data pada kantor BPS Kab. Buton, penelitian ini menggunakan indikator yang dirumuskan oleh Parasuraman, (2001) mengenai kualitas pelayanan publik dapat dilihat dalam indikator: 1) Tangible yaitu berkenaan dengan kemudahan akses website BPS, kelengkapan data, kemudahan komunikasi, dan kemudahan mendapatkan data dalam bentuk *soffile and hard copy*. 2) *Emphaty* yaitu berkenaan keramahan, kepedulian, dan upaya pegawai dalam memberikan pelayanan data yang optimal. 3) *Responsivness* yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. 4) *Reliability* yaitu berkaitan dengan kemampuan BPS untuk memberikan layanan data secara lengkap, akurat, mutakhir, dan jelas. 5) *Asurance* yaitu berkenaan dengan kejelasan yang disampaikan tentang kesediaan data, kepercayaan terhadap BPS, ketepatan penerbitan data, keyakinan atas kualitas data, kewajaran pembiayaan data, kesesuaian antara yang dibayarkan dengan yang diperoleh.

Dalam penelitian ini Variabel Kepuasan Pengguna Data (Y) merupakan variabel dependen untuk mengukur seberapa besar tingkat Kepuasan Pengguna Data di BPS Kabupaten Buton berdasarkan pengukuran 5 indikator yakni : *Tangible*, *Emphaty*, *Responsivness*, *Reliability*, dan *Asurance*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini digunakan untuk melihat pengaruh *Kinerja pegawai BPS Kabupaten Buton terhadap tingkat Kepuasan Pengguna Data*. Penelitian dilakukan pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Buton di Pasarwajo dengan unit observasi seluruh pegawai BPS Kabupaten Buton tahun 2022 yang berjumlah 32 serta pengguna data yang berhasil dihimpun selama penelitian adalah 32 orang yang kesemua dijadikan sampel penelitian ini. Selain itu, pengumpulan data secara sensus juga dapat menghilangkan pengaruh *sampling error* karena cakupannya lengkap serta dapat mengetahui gambaran sebenarnya dari populasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan angket yang disebar kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk data kinerja BPS, jumlah butir dalam angket tersebut adalah 27 butir. Masing-masing butir tersebut mewakili masing-masing aspek yang diteliti. Sedangkan untuk angket kepuasan pengguna data terdiri dari 23 butir. sedang sumber data sekunder yaitu catatan-catatan wawancara, laporan, arsip dan dokumen lainnya yang relevan dengan variabel penelitian.

Metode analisis yang digunakan ada dua yakni analisis deskriptif kualitatif yang menafsirkan data hasil indikator kinerja pegawai BPS Kab.buton terhadap kepuasan pengguna data dan analisis deskripsi kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis kuesioner dari responden dengan menggunakan Skala Likert untuk melihat tingkat kinerja pegawai BPS Kab.Buton. Serta menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya dan untuk melihat tingkat kepercayaan terhadap instrumen yang dibuat .dalam hal ini untuk melihat seberapa besar tingkat kinerja pegawai BPS Kabupaten Buton (variabel X) sebagai bentuk interpretasi dari responden pengguna data Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y) maka penulis menggunakan hasil jawaban pelanggan.yang menggunakan Indek Kepuasan Pelanggan (IKP).

Setelah mengukur tingkat kinerja dan kepuasan pengguna data maka analisis dilanjutkan dengan melihat tingkat korelasi keduanya. Untuk menganalisis hal tersebut maka digunakan analisis regresi sederhana melalui program SPSS for Windows versi 17. Analisis regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi dengan persamaan $Y = a + bX$, dimana Y adalah Variabel dependem a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi variabel bebas, X adalah variabel independen, Sugiyono.(2012).

Selanjutnya Uji Parsial yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (Y) terhadap variabel dependen (X). Besarnya tingkat signifikansi pada masing-masing variabel dapat diketahui dengan melihat Sig. coefficient pada uji t regresi linear sederhana. Jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara individu. Sebaliknya jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Sugiyono.(2012).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Organisasi BPS Kab.Buton dan Kepuasan Pengguna Data

Hasil uji statistik terhadap variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini menunjukkan rentang angka 138-148 dalam indikator kinerja pegawai yang dijarang melalui respon pengguna data sebanyak 32 dengan kuesioner sejumlah 23 items. Angka tersebut menegaskan bahwa kinerja BPS kabupaten Buton sudah sangat baik. Lima aspek yang dinilai melalui kuesioner tersebut yakni, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas yang tersebar dalam item soal kuesioner. Kinerja di kabupaten Buton dalam produktivitas sudah terlaksana sesuai dengan targetnya. Target utama BPS Kab.Buton adalah menyediakan kelengkapan data, kemutakhiran, akurasi, dan kemudahan dalam jangkauan pengguna data. Aspek kedua yang diamati dalam menunjukkan kinerja BPS Kab.Buton adalah kualitas layanan bagi pengguna data. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. kualitas pelayanan mencakup produk barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas, efisiensi waktu, kemampuan pegawai, teknologi, dan standar biaya. Berdasarkan data analisis penelitian ini, aspek kualitas layanan juga sudah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Kualitas pelayanan di BPS Kab.Buton dapat dirasakan melalui efisiensi dan efektivitas waktu

pelayanan dan tidak berbeli-belit, penggunaan fasilitas online juga turut mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan.

Aspek ketiga yang diamati dari kinerja BPS adalah responsivitas, yakni kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan pengguna data. Aspek keempat yang diteliti terkait dengan kinerja BPS Kab. Buton adalah tanggungjawab pegawai terkait dengan pertanyaan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Hal ini dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi.

Aspek terakhir yang dinilai adalah akuntabilitas, yakni melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya juga harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Indikator pencapaian kinerja tersebut di dalam penelitian ini dilihat dalam bentuk target waktu penyelesaian layanan yang terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat, sehingga masyarakat bisa melihat bagaimana sebuah pelayanan dapat sesuai dan konsisten dilakukan serta target-target yang ditetapkan tercapai dengan baik. Selain itu, akuntabilitas juga dapat dilihat dalam aspek biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan.

Kepuasan berkaitan dengan perasaan terpenuhinya harapan atau keinginan seseorang atau tidak terhadap sebuah pelayanan. Kepuasan seseorang muncul setelah ia mengalami ‘pelayanan’ dengan membandingkan dengan target horizon yang diharapkan. Kotler dan Keller (2003) menjelaskan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan dalam penelitian ini adalah pengguna data yang menjadi konsumen atas layanan BPS, dalam hal ini, BPS Kab. Buton. Hasil analisis data statistik penelitian ini menunjukkan bahwa dari 32 responden (100%) hanya ada 4 atau 12,5 % responden yang menyatakan tidak merasa puas dengan kinerja BPS Kab. Buton, sedangkan, 28 responden atau 87,5 % responden lainnya menyatakan puas dengan kinerja pelayanan BPS Kab. Buton. Data persentase tersebut didukung pula dengan pengukuran indeks kepuasan pelanggan (IKP) menunjukkan nilai 0,0788. Artinya, secara umum responden puas akan kinerja pelayanan pegawai BPS Kab. Buton.

Ada lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini dalam melihat tingkat kepuasan pengguna data BPS Kab. Buton. Dari aspek tangible, BPS Kab. Buton tampaknya sudah memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan kenyamanan tempat maupun sarana prasarana yang memadai seperti adanya fasilitas penunjang bagi konsumen, seperti ruang tamu dan tersedianya ruang referensi, toilet, tempat ibadah, dan lokasi yang mudah diakses/terjangkau karena berada di pusat kota. Responden lebih banyak menyoroti segi prosedur dan proses pelayanan mudah, sehingga pengunjung mampu memahami tanpa proses yang berbeli-belit. Untuk layanan sumber informasi BPS Kab. Buton juga sudah menyediakan informasi berbasis online yang bisa dikunjungi melalui laman website BPS Kab. Buton. Aspek berikutnya adalah responsiveness sebagai dimensi pokok sebuah kualitas pelayanan juga banyak direspon oleh pelanggan sebagai salah satu yang kuat di BPS Kab. Buton. Kemudian pengguna data terkesan dengan pelayanan BPS dalam merespon kebutuhan pelanggan cepat, tepat, dan akurat, sesuai dengan maklumat pelayanan yang sudah tertera di BPS. Tanggapan responden terhadap aspek assurance yang terlihat pada kemampuan maupun keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan juga menunjukkan hal yang baik. Sebagian besar responden merasa puas dan percaya dengan jaminan kemudahan akses memperoleh data. Salah seorang responden mengatakan bahwa pegawai mampu memberikan penjelasan kepada mereka tentang data yang dibutuhkan. Hal tersebut didukung sikap empaty terutama terlihat pada kepedulian pegawai BPS Kab. Buton, yang mana pegawai mampu menunjukkan kepedulian terhadap pengunjung contohnya dengan memberikan akses informasi cetak maupun informasi digital.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Data BPS Kab. Buton

Analisis data kinerja pegawai BPS Kab. Buton dengan kepuasan pengguna data menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan. Hal tersebut ditunjukkan melalui adalah

persamaan regresinya adalah $Y = 32,103 + 0,685X$. Angka koefisien regresi yang diperoleh dari uji hubungan kinerja dan kepuasan pengguna data adalah sebesar 0,685. Artinya, setiap 1% peningkatan kinerja pegawai (X), maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,685. Nilai koefisien regresi ini juga bernilai positif dalam artian bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. maka dapat dikatakan bahwa tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan atau program kerja BPS Kab.Buton telah berjalan sesuai dengan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategis planning lembaga tersebut.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	32.103	18.173		1.767	.087
	x	.685	.176	.579	3.888	.001

a. Dependent Variable: y

Untuk angka koefisien regresi, diperoleh nilai sebesar 0,685. Artinya setiap 1% peningkatan kinerja pegawai (X), maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,685. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 32,103 + 0,685X$. Sig dari variabel bebas (X) Sig. = $0,001 < \alpha$ (0,05). Hal ini menandakan Hipotesis 0 (H0) ditolak. Berdasarkan data dari tabel tersebut diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai BPS Kab.Buton dengan kepuasan pelanggan pengguna data. Pengaruhnya tersebut berbentuk positif.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini yang menunjukkan hubungan yang positif antara kinerja dengan kepuasan pengguna data BPS Kab.Buton, maka dapat dikatakan bahwa tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan atau program kerja BPS Kab.Buton telah berjalan sesuai dengan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategis planning lembaga tersebut. Tentu saja, capaian ini dipandang bukan sebagai hasil kerja instan dan dilakukan oleh satu pihak saja, tetapi merupakan sebuah proses yang panjang dan melibatkan banyak pihak dalam lembaga tersebut. Seperti dikatakan oleh Pasolong (2010) bahwa kinerja pada dasarnya melibatkan dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kedua hal tersebut harus bersinergi dalam mewujudkan efektifitas kerja organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai sasarannya secara strategis, yakni memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja organisasi pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Buton berada pada kategori sangat baik. Kinerja organisasi ini terlihat dalam lima indikator yang dinilai oleh pengguna data, yakni aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Pengguna data pada BPS Kab.Buton juga dinyatakan sudah puas atau senang dengan pelayanan pada kantor tersebut. Hal ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) secara keseluruhan diperoleh 0,0788. Artinya, secara umum responden puas akan kinerja pelayanan pegawai BPS Kab.Buton.

Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai BPS Kab.Buton dengan kepuasan pelanggan pengguna data pegawai BPS Kab.Buton. Hal ini dibuktikan dengan nilai persamaan regresinya adalah $Y = 32,103 + 0,685X$. Artinya, setiap 1% peningkatan kinerja pegawai (X), maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,685. Nilai koefisien regresi ini juga bernilai positif dalam artian bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas kinerja dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan sekaligus terus memupuk kreativitas guna merespon tuntutan revolusi industri yang semakin mutakhir yakni dengan inovasi-inovasi baru dalam memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa yang begitu cepat, akurat dan terkini, dalam mencapai tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Saleh, A,R. (2008). Psikologi: Suatu pengantar dalam perspektif Islam. Kencana, Prenada Media Group, Jakarta.
- Aditama,P,B & Widowati, N.(2017). Analisis Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*. 6(2)
- Anggorowati, Y, Jubaedah, E, & Susanto, S. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dan Produk Di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 16(1): 33-50
- Arnold, Eric J., et all. 2002. *Consumer*. Mc. Graw-Hill, New York.
- Bitner, M. J. & Zeithaml, V. A., (2003), *Service Marketing* (3rd ed.). New Delhi: McGraw. Hill.
- BPS. (2012). Analisis Survei Kepuasan Konsumen Badan Pusat Statistik, RI. Badan Pusat Statistik, Jakarta-Indonesia. Bps.go.id.
- BPS Kab.Buton. (2020). Laporan Kinerja BPS Kabupaten Buton Tahun 2020. Buton: BPS Kab.Buton. <https://butonkab.bps.go.id/backend/fileMenu/Laporan-Kinerja-BPS-Kabupaten-Buton.pdf>
- Cresswell, J,W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan mixed*. (Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, Mark M & Heineke, Janelle. (2003). *Managing services: using technology to create value*. Mc. Graw Hill Companies, New York.,
- Febrianto, E. (2004). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPP di KPP Jayapura (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gaspers, V. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Handoko T. H, dan Reksodiprodjo. (2000). *Organisasi Perusahaan Teori:Struktur dan Perilaku*, BPFE, Yogyakarta.
- Haryono, B. (2013). *How to Manage Costumer Voice*. Yogyakarta: ANDI.
- Hadian, F. Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Publik*, 11(2): 229-238
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2016). *Marketing Managemen*. 15th edition. London: Pearson Education.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2000. *Prinsip-prinsip pemasaran* (Diterjemahkan oleh Sihombing). Edisi ke delapan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lenvine, C (1990), *Public Administration Challenges, Choices, Consequences*, IILionis Scot Fpreman
- Leon G. Schiffman & Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Consumer behavior*. Pearson Education International, New Jersey.
- Lebas, M., & Euske, K.A (2004).A conceptual and operational delineation of performance. In Neely, A (Eds.) *Business performance measurement*. Hal. 65-79.
- Mowen, John C. dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen* (jilid 2). Erlangga, Jakarta.
- Moheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja. Grafindo Persada
- Nugroho, S,P & Syamsudin. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Data Terhadap Pelayanan pada Badan Pusat Statistic Kota Surakarta. *BENEFIT Jurnal Managemen dan Bisnis*, 1(1): 57-69.
- Parasuraman, A,Valerie 2001 *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction*. (Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Schermerhorn, Jr, John R. (2003). *Manajemen Edisi Bahasa Indonesia*, Andi, Yogyakarta.
- Sinambela, L, P. (2012). *Kinerja Pegawai; Teori, Pengukuran dan. Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stewart, John. 1988. *Understanding The Management of Local Government*. London.
- Sugiyono.(2012).*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta

- Tangkilisan, H, N, S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa*. Erlangga, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm* (5th ed.). Singapore McGraw-Hill and Irwin.