



Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan

Firman Hadian

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

Abstrak. Tujuan penulisan artikel ini adalah membahas tentang pengaruh pelaksanaan program layanan statistik terhadap kinerja pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan (studi kasus pada BPS Kabupaten Garut). Metoda analisis yang digunakan dalam pembahasan topik utama menggunakan model analisis *causal effectual* dengan meninjau hubungan rasional yang menganalisa hubungan sebab akibat antara pelaksanaan program layanan statistik terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Lokasi penelitian adalah, Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 42 orang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel intervening dan variabel dependen. pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan data, pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kinerja pelayanan data berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan secara optimal dapat dilakukan dengan meningkatkan pelaksanaan program layanan statistik.

Kata kunci: pelaksanaan program layanan statistik, kinerja pelayanan, kepuasan pelanggan

1 Pendahuluan

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi pelaksanaan kebijakan publik, dimana pelaksanaan kebijakan publik didefinisikan sebagai implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Terkait pelaksanaan kebijakan publik yang berringan dengan *road map* Reformasi Birokrasi di lingkungan BPS terdapat 8 (delapan) area perubahan dimana pelayanan publik merupakan salah satunya. Konsep pelayanan merujuk pada konsep pelayanan prima, selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan statistik. Area perubahan ini mencakup peningkatan kepuasan pelanggan. Untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan pelanggan dan dalam rangka mengidentifikasi ragam data dan informasi yang diperlukan pengguna, BPS telah melaksanakan survei kebutuhan data.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis, sebagian *user* yang mengakses dan berinteraksi dengan pelayanan data statistik Badan Pusat Statistitik Kabupaten Garut terdapat beberapa

keluhan pengguna data yang dirangkum melalui survei kepuasan konsumen, dimana hal ini ditunjukkan dengan gejala antara lain sebagai berikut:

- a. Rendahnya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diterima, di mana data yang disajikan belum *ter-update* sesuai dengan kebutuhan pengguna yaitu semua jenis data dengan periode yang terbaru.
- b. Data-data yang diperoleh dari BPS masih perlu disinkronisasikan dengan data lainnya.
- c. Data yang dibutuhkan masih banyak tersaji secara umum, belum terperinci sehingga konsumen harus mengolah sendiri

Terkait dengan permasalahan statistik Kabupaten Garut tidak luput dari berbagai macam kendala yang dihadapi seperti rendahnya kepuasan pelanggan yang ditimbulkan oleh aktivitas BPS sebagai akibat rendahnya kinerja pelayanan. Sebagai gambaran kepuasan pelanggan yang dilampirkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Konsumen BPS Gabungan Nasional Tahun 2015

Aspek Kepuasan Konsumen	Kepuasan	Harapan	Weight Score
Kualitas Layanan	2,95	3,36	1,10
Kualitas Data	2,91	3,43	1,11
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)			74,73

Sumber: Analisis Survei Kepuasan Konsumen 2015, BPS

Dari Tabel 1, dapat dilihat bahwa walaupun IKK masuk pada kategori Baik sesuai Kepmen PAN no: KEP/25/M.PAN/2/2004, namun masih ada *gap* antara kepuasan dengan harapan konsumen baik pada aspek kualitas layanan maupun aspek kualitas data. Selain masih adanya gap tersebut, dilihat perkembangan nilai IKK selama tiga tahun terakhir dapat dilihat telah terjadi penurunan kepuasan konsumen sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perkembangan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Tahun 2013-2015

Aspek Kepuasan Konsumen	Tahun		
	2013	2014	2015
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)	82,10	77,94	74,73

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Konsumen 2013, 2014, 2015; BPS

Selanjutnya pada Tabel 3., ditampilkan Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk gabungan nasional, BPS Pusat, BPS Provinsi Jawa Barat, dan BPS Kabupaten Garut 2015.

Tabel 3. Indikator Kinerja Utama Tahun 2015

Kode Satker	Satker	Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data statistik	Persentase konsumen yang selalu menjadikan data dan informasi statistik BPS sebagai rujukan utama	Persentase konsumen yang puas akan layanan data BPS	Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS	Persentase pengguna layanan yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS
	BPS Gabungan Nasional	51,77	64,65	54,35	82,97	72,44
0	BPS Pusat	58,47	82,20	67,80	90,68	86,44
3200	BPS Provinsi Jawa Barat	67,50	57,50	70,00	77,50	65,00
3205	BPS Kab.Garut	26,19	54,76	19,05	57,14	40,48

Sumber: Analisis Survei Kepuasan Konsumen 2015, BPS

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa persentase konsumen yang puas akan layanan data BPS di BPS Kabupaten Garut masih sangat rendah sekali, yaitu hanya 19,05%. Oleh sebab itu kepuasan masyarakat dalam hal ini konsumen pengguna data, perlu ditingkatkan lagi agar kepercayaan masyarakat terhadap data statistik yang dihasilkan BPS semakin bertambah.

Terdapat dugaan bahwa fakta-fakta pada fenomena masalah tersebut memiliki hubungan sebab akibat yang harus diteliti lebih jauh. Sehubungan dengan itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul pengaruh pelaksanaan program layanan statistik terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, dengan studi kasus pada BPS Kabupaten Garut.

2 Metodologi

Penelitian merupakan proses mengumpulkan, menganalisis, dan menerjemahkan informasi dan/atau data secara sistematis untuk menambah pemahaman terhadap suatu fenomena tertentu (Ramdhani, 2013). Penelitian menggunakan metode scientific dengan cara pengumpulan data dan uji analisis dari hipotesis (Ramdhani & Ramdhani, 2016). Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan deskripsi dengan teknik survei. Metode deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua atau lebih fenomena (Iskandar, 2016). Metode ini dapat memperluas ruang lingkup penelitian, masalah yang diselidiki dinyatakan dengan sangat tajam dan ekonomis, serta dapat mengidentifikasi unsur-unsur yang spesifik. Untuk memperkuat hasil penelitian dilakukan verifikasi hasil penelitian dengan hasil observasi, wawancara, dan studi literatur sebagaimana yang direkomendasikan oleh Ramdhani & Ramdhani (2104), dan Ramdhani et al (2014).

Untuk melihat kondisi objektif ada objek penelitian, peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjarang dan

mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	
Variabel X Pelaksanaan program pelayanan (Hamdi, 2014)	1. Produktivitas	a. Pencapaian standar	
		b. Pencapaian kelompok sasaran	
	2. Linieritas	a. Kesesuaian prosedur	
		b. Kesesuaian waktu	
		c. Kesesuaian biaya	
		d. Kesesuaian tempat	
		e. Kesesuaian pelaksana	
	3. Efisiensi	f. Aset	
		g. Teknologi	
Variabel Y Kinerja Pelayanan (Ruky, 2012)	1. Quality	a. Tingkat kesalahan	
	b. Mutu pekerjaan		
	2. Quantity	a. Jumlah pelayanan per harinya	
	b. Jumlah pekerjaan mencapai target		
	3. Timeliness	a. Tingkat pemanfaatan waktu kerja	
		b. Tingkat kedisiplinan terhadap waktu	
	4. Cost effectiveness	a. Keadaan alat dan teknologi yang digunakan	
		b. Sumber daya yang digunakan tepat sasaran	
	5. Need for supervision	a. Kebutuhan terhadap peran pengawasan	
		b. Kemandirian	
	6. Interpersonal impact	a. Kemampuan kerja sama	
		b. Hubungan dengan <i>User</i>	
	Variabel Z Kepuasan Pelanggan (Pasolong, 2014)	1. Tangibles	a. Sarana fisik perkantoran
			b. Komputerisasi administrasi
c. Ruang tunggu			
d. Tempat informasi			
2. Reliability		a. Kemampuan menyediakan pelayanan yang terpercaya	
		b. Keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya	
3. Responsive		a. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat	
		b. Tanggap terhadap keinginan konsumen	
4. Assurance		a. Kemampuan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen	
		b. keramahan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen	
		c. Sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen	
5. Empathy		a. Sikap tegas	
		b. Sikap penuh perhatian	

Berdasarkan laporan *web*, jumlah pengunjung tahun 2016 sampai dengan minggu pertama Bulan September ada sebanyak 8.250 pengunjung dengan rata-rata per bulannya sebanyak 916 pengunjung. Namun pengunjung website tidak diketahui secara pasti identitasnya, siapa dan dari mana mereka tidak dapat ditelusuri sehingga tidak akan menjadi bagian dari populasi penelitian ini. Pelanggan data *offline* jumlahnya lebih sedikit jika dibandingkan dengan pelanggan data *online*. Tercatat sebanyak 42 orang telah mengunjungi perpustakaan BPS Kabupaten Garut sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Pengunjung Perpustakaan BPS Kabupaten Garut, Januari-Mei 2016

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	Tidak ada catatan
2	Februari	9
3	Maret	5
4	April	22
5	Mei	6
Jumlah		42

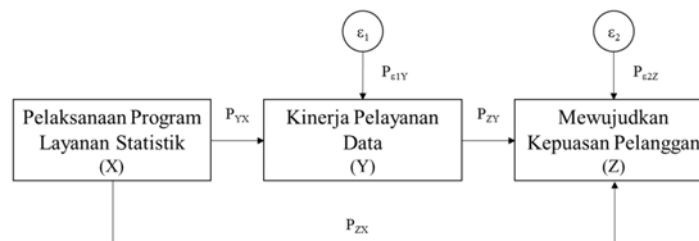
Sumber: Buku Tamu Perpustakaan BPS Kabupaten Garut, diolah.

Populasi yang ini adalah mereka yang tercatat dalam buku tamu perpustakaan BPS Kabupaten Garut selama periode Januari-Mei 2016 yaitu sebanyak 42 orang. Berdasarkan tabel tersebut, peneliti tidak akan melakukan penarikan sampel, maka seluruh anggota populasi ditetapkan sebagai responden, atau dengan kata lain, digunakan teknik sensus.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menguji fakta empiris tentang pelaksanaan program layanan statistik terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya untuk mempermudah analisis, dilakukan pemodelan terhadap fokus penelitian dalam bentuk paradigma penelitian. Model adalah penyederhanaan dari dunia nyata yang dapat memperlihatkan relasi antar variabel (Amin & Ramdhani, 2006). Secara skematis hubungan *causal effectual* antara variabel dalam paradigma penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model paradigma variabel penelitian

Hasil penelitian menyajikan hasil perhitungan statistika, sebagaimana tersaji pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil perhitungan

Hipotesis Utama	Koefisien jalur	F _{hitung}	F _{tabel}	determinan	Makna hubungan
X → Y → Z Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan	0.8962	51.67	1.7008	0.8032	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	determinan	Makna hubungan
X → Y Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data	0.7052	6,2098	2.024	0,4973	Signifikan
X → Z Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kepuasan Pelanggan	0.2497	2,4597	2.024	0,0623	Signifikan
Y → Z Pengaruh Kinerja Pelayanan Data terhadap Kepuasan Pelanggan	0.7025	4,6624	2.024	0,6172	Signifikan

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengujian Hipotesis Utama (Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan)

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien jalur X terhadap Y dan Z sebesar **0.8962**. kemudian dilakukan pengujian dengan melihat nilai F_{hitung} dan membandingkannya dengan nilai F_{tabel} . Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai $F_{hitung} = 51.67 > F_{tabel} = 1.7008$. Disimpulkan bahwa H_0 **ditolak**, artinya variabel pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, dilihat dari *Koefisien Determinasi* (R^2_{YZX}) sebesar **0.8032**.

Nilai-nilai di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan sebesar 80.32% dan sisanya sebesar **19,69%** dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga dari perhitungan tersebut diketahui bahwa pelaksanaan program layanan statistik secara signifikan akan berdampak terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, ketika pengelolaan organisasi berjalan secara optimal maka dengan sendirinya akan terbangun kepuasan pelanggan.

Untuk akselerasi perbaikan kebijakan dalam pelaksanaan layanan statistika, untuk hal-hal yang bersifat baru (inovasi), perlu dilakukan proses difusi inovasi, yang dapat dilakukan dengan proses

yang dilakukan melalui tahapan penguatan pengetahuan, persuasi, keputusan, dan konfirmasi (Ramdhani et al., 2017). Untuk meningkatkan layanan statistika, peneliti mengusulkan pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk e-government untuk memudahkan pengumpulan dan pengolahan data. Teknologi informasi merupakan perangkat teknologi yang dapat membantu manusia dalam pekerjaannya, dengan mengelola data secara terpelihara, cepat, tepat, dan akurat (Ramdhani et al., 2016; Slamet et al., 2016; Ramdhani et al., 2014; Tsabit et al., 2012; Bustomi et al., 2012; Ramdhani et al., 2006).

3.2.2 Pengujian Sub Hipotesis 1 (Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kinerja Pelayanan Data)

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan menggunakan pengujian analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien jalur (P_{yx}) sebesar **0.7052**. kemudian dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar = 6,2098 sedangkan t_{tabel} sebesar 2.024. karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka **H_0 ditolak**, artinya pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan data. Besarnya pengaruh pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan data adalah, ρ_{yx^2} sebesar 49,73%, sedangkan sisanya **50,27%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel kebijakan yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Kebijakan pelaksanaan program layanan statistik merupakan program yang bertujuan untuk menstimulasi terjadinya wilayah perubahan dinamika organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui pengembangan kualitas pelayanan yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan yang memegang peranan penting bagi eksistensi organisasi pelayanan publik. Kinerja lembaga teknis pemerintah disemua level seperti diatas adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan lembaga teknis pemerintah sebagai keberhasilan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan pelaksanaan program layanan statistik pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur. Selain sebagai tahapan proses sebagaimana disebutkan di atas implementasi kebijakan program juga membutuhkan kejelasan dari pihak yang akan melaksanakan kebijakan itu dan pilihan pada teknik implementasi. pendekatan pertama pada seputar siapa melaksanakan pelaksana atau para pihak yang terlibat dalam implementasi untuk menerapkan pelayanan, secara umum tugas implementasi kebijakan adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Ini selaras dengan pendapat Saefudin (Iskandar, 2016) mengatakan bahwa peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tingkat pekerjaan yang tinggi seperti kegiatan waktu (*delivery on time*), keunggulan mutu (*high quality of product*) pengurangan biaya untuk memperoleh pelayan (*cost reduction*) serta perlakuan yang semakin menempatkan konsumen atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat adalah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan.

3.2.3 Pengujian Sub Hipotesis 2 (Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik terhadap Kepuasan Pelanggan)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien jalur ρ_{zx} sebesar **0.2497**. kemudian dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,4597 sedangkan t_{tabel} sebesar 2.024. Dengan demikian, karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka **H_0 ditolak**, artinya pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil pengujian di atas diketahui bahwa pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kualitas data statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut. Besar pengaruh secara langsung variabel pelaksanaan program layanan statistik terhadap kepuasan pelanggan adalah **6.23%** sedangkan pengaruh pelaksanaan program layanan statistik terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pelayanan adalah sebesar **12.37%**. Sehingga jumlah pengaruh langsung tidak langsung variabel pelaksanaan program layanan statistik terhadap kepuasan pelanggan sebesar **18.60%** dan sisanya sebesar **61.72%** di pengaruhi oleh variabel lain di luar variabel kualitas data statistik yang tidak dimasukkan ke dalam model.

3.2.3 Pengujian Sub Hipotesis 3 ()

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien jalur ρ_{zy} sebesar **0.7025**. kemudian dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,6624 sedangkan t_{tabel} sebesar 2.024. Dengan demikian, karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka **H_0 ditolak**, Dengan demikian, karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka **H_0 ditolak**, artinya kinerja pelayanan data berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh variabel kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung adalah sebesar sebesar ρ_{zy}^2 sebesar **0,6172** atau sebesar **61.72%** Sedangkan sisanya **38,28%** yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan statistik akan menjadi sebuah tolak ukur kinerja pelayanan organisasi pemerintah yang paling menonjol, karena masyarakat secara langsung dapat mengidentifikasi dan menilai kinerja lembaga pemerintah berdasarkan kuantitas dan kualitas layanan publik yang diterima.

Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara efektif, efisien, profesional dan akuntabel pada gilirannya nanti akan berdampak lurus terhadap *image* pemerintah di mata masyarakatnya. Pembentukan sikap, perilaku dan motivasi pegawainya merupakan pengelolaan secara kontinyu, oleh karena itu untuk menjadikan SDM profesional tidak cukup hanya memiliki keterampilan dan penguasaan tugas tetapi juga harus memiliki sikap dan perilaku yang mendukung serta motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya mengingat kebutuhan SDM Profesional tidak terelakan lagi dalam era desentralisasi yang mutlak harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang bergerak pada bidang publik service. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil disamping sudah menjadi keharusan pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Hardiansyah, 2011). Kualitas layanan dapat dilihat dari faktor-faktor: tangible, empathy, responsibility, responsiveness, dan assurance (Ramdhani, et. al., 2011).

4 Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan data dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan data, pelaksanaan program layanan statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kinerja pelayanan data berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (study kasus di Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut).

Kemudian disarankan kepada pihak terkait yakni *pertama*, pada variabel pelaksanaan program layanan statistik yang belum optimal, terkait dengan perilaku kerja pegawai serta pelaksanaan program statistik belum didukung pemanfaatan teknologi informasi, maka disarankan agar kepala BPS hendaknya menyusun agenda perubahan (reformasi birokrasi) serta membenahan infrastruktur pelayanan secara menyeluruh. *Kedua*, karena adanya latar belakang permasalahan pada kinerja pelayanan data yaitu terkait pengelolaan kerja maka disarankan kepada Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut agar menyusun agenda pengembangan *corporate values* dan *Code of Conduct* serta kode etik, mensosialisasikan dan mengimplementasikannya ke semua pegawai BPS. *Ketiga*, karena adanya latar belakang permasalahan pada kepuasan pelanggan yaitu pencapaian indikator kepuasan yang tidak terpenuhi oleh lembaga, maka disarankan kepada stakeholders agar segera merumuskan pengembangan organisasi dengan berbagai pendekatan yang paling memungkinkan dilakukan sesuai dengan kemampuan lembaga seperti Revisi, Reorganisasi, Restrukturisasi/ Penataan TUSI dan Perubahan Organisasi dan Tata kerja BPS melalui Peraturan Kepala BPS tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Badan Pusat Statistik

Daftar Pustaka

- Amin, A. S., & Ramdhani, M. A. (2006). Konfigurasi Model untuk Sistem Pendukung Keputusan. *Majalah Ilmiah Ekonomi Komputer*, 16(1), 11-19.
- Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma*, 9(1), 1-7.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik, Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, J. (2016). *Indek dan Skala dalam Penelitian*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Kapita Selekta Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Manajemen Publik*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Perilaku Manusia dalam Kelompok Organisasi*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J. (2016). *Teori Administrasi*. Bandung: Puspaga.
- Pamoragung, A., Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. (2006). Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal. *6th European Conference on e-Government* (pp. 341-347). Marburg: Academic Conferences Limited.

- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Ainisyifa, H. (2017). Conceptual Framework of Corporate Culture Influenced on Employees Commitment to Organization. *International Business Management*, 11(3), 826-803.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47-56.
- Ramdhani, M. A. & Ramdhani, A. (2016). *Penelitian Pemasaran*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2014). Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(2), 11-19.
- Ramdhani, M. A., & Santosa, E. (2012). Key Succes Factors for Organic Farming Development. *International Journal of Basic and Applied Science*, 1(1), 7-13.
- Ramdhani, M. A., & Suryadi, K. (2005). Consensus Method Development on Analytic Hierarchy Process. *International Conference on Quantitative Sciences and Its Applications* (pp. 1-10). Penang: Universiti Utara Malaysia.
- Ramdhani, M. A., & Wulan, E. R. (2012). The Analysis of Determinant Factors in Software Design for Computer Assisted Instruction. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 1(8), 69-73.
- Ramdhani, M. A., Aulawi, H., Ikhwana, A., & Mauluddin, Y. (2017). Model of Green Technology Adaptation in Small and Medium-Sized Tannery Industry. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(4), 954-962.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.
- Ramdhani, M. A., Suryadi, K., & Susantosa, P. (2006). Telematic Policy Analysis in Developing Countries: A Case Study in Garut District-indonesia. *Journal of Applied Sciences Research*, 2(1), 58-66.
- Ruky, A. (2012). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Slamet, C., Rahman, A., Ramdhani, M. A., & Darmalaksana, W. (2016). Clustering the Verses of the Holy Qur'an using K-Means Algorithm. *Asian Journal of Information Technology*, 15(24), 5159-5162.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10.