

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS DATA DAN PERILAKU ANTI KORUPSI PADA BADAN PUSAT STATISTIK DKI JAKARTA TAHUN 2015**

**Supendi**

Staf Neraca Produksi Bidang Nerwilis Badan Pusat Statistik Provinsi  
DKI Jakarta

### ***Abstract***

*This study analyzed customer satisfaction level toward variables of service quality, data quality, and anti-corruption behavior along an effect relationship among three through Path Analysis in Statistics of DKI Jakarta Province. The research method is a survey of 50 respondents were taken by purposive sampling using 44 indicators relating to customer satisfaction toward service quality, data quality, and anti-corruption behavior. The instrument used was an instrument of service satisfaction, quality of data, anti-corruption behavior developed through the 44 indicators. Hypothesis testing is done by using the F test, t test, and sig. =0,05 values or Asymp.Sig (two-tailed). The study result show that satisfaction levels of service, quality of data and anti-corruption behavior in Statistics of DKI Jakarta Province 2015 predicated to "B" as "Good" Category. Through path analysis and regression methods known that there was a strong positive relationship. The quality of data significantly influence to service satisfaction in Statistics of DKI Jakarta Province 2015.*

*Keywords: service quality, data quality, anti-corruption behavior.*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta sebagai instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan tujuan utama untuk memberikan layanan publik berupa informasi/data berusaha mendasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan barang dan jasa/pelayanan yang memiliki karakteristik yang standar dan dapat memenuhi semua aspek kepuasan masyarakat pengguna.

Dengan pelayanan aparatur yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, mengakomodasikan kondisi khusus yang dihadapi masyarakat tanpa

mengabaikan prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan. Membangun partisipasi masyarakat dengan mengakomodasikan kebutuhan masyarakat serta merefleksikan keadilan, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, menjadi standar BPS dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta pihak-pihak terkait lainnya untuk lebih baik lagi dari tahun ke tahun.

Oleh karena itu kepada pengguna jasa pelayanan publik yaitu masyarakat/ konsumen salah satunya dengan melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik melalui aktivitas survei kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku (undang-undang pelayanan publik).

Belum banyaknya kajian mengenai hubungan antara kualitas data, perilaku anti korupsi dan kualitas pelayanan, peneliti melalui survei kepuasan konsumen tahun 2015 yang diselenggarakan oleh BPS ingin menggali lebih dalam lagi topik kualitas data dan kualitas perilaku anti korupsi dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta sebagai bahan kajian penulis.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, kualitas data, dan perilaku anti korupsi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan tersebut, dapat dicari seberapa erat hubungan antara kepuasan pelayanan, kualitas data dan perilaku anti korupsi:

1. Seberapa besar pengaruh yang signifikan dari kualitas data terhadap kepuasan kualitas layanan konsumen BPS Provinsi DKI Jakarta?
2. Seberapa besar pengaruh yang signifikan dari kualitas perilaku anti korupsi terhadap kepuasan kualitas layanan konsumen BPS Provinsi DKI Jakarta?
3. Seberapa besar pengaruh yang signifikan dari kualitas data dan kualitas perilaku anti korupsi secara bersama-sama terhadap kepuasan kualitas layanan konsumen BPS Provinsi DKI Jakarta?

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sampara Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah:

“Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan

layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.(Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan atau *servqual* ditinjau dari dua dimensi yaitu *customer* atau masyarakat yang menerima pelayanan dan *provider* yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparaturnya pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu:

“Sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”. (Tjiptono, 2005:56).

Pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono bahwa pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparaturnya maupun oleh masyarakat.

Tjiptono menjelaskan keterangan dari gambar model *total quality service* diatas adalah:

1. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
2. Sistem merupakan program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
3. Sumberdaya manusia merupakan karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, perbaikan yang berkesinambungan. (Tjiptono, 2005:56-57)

Berdasarkan penjelasan diatas maka ukuran kualitas pelayanan dilihat dari strategi, sistem, sumberdaya manusia, pelanggan atau tujuan

keseluruhan. Menanggapi penjelasan tersebut, maka peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan tersebut di atas.

Bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sumberdaya manusia yang berkualitas. Pengertian sumberdaya manusia menurut Fandi Tjiptono adalah karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2005:56).

Berdasarkan pengertian diatas maka, sumberdaya manusia merupakan kapasitas dan hasrat yang dimiliki oleh aparatur terhadap kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sehingga dapat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah. Adapun menurut Ratminto sumberdaya manusia dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya:

- a. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya).
- b. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.
- d. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- f. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- g. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. (Ratminto, 2006:226-227).

Ada beberapa dimensi faktor yang digunakan konsumen atau penggunaan jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Fandi Tjiptono menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah-masalah.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidak pastian.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus. (Tjiptono, 2005:14).

## 2.2 Kualitas Data

Standar kualitas data menurut *Australia Bureau of Statistic (ABS) Data Quality Framework* ada 7 (tujuh) dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas data yaitu: *institutional environment, relevance, timeliness, accuracy, Coherence, interpretability, dan accessibility*. Dengan adanya pernyataan kualitas data tersebut, pengguna data dapat menganalisis data dengan lebih tepat dan terarah. Rilis data sebaiknya disertai dengan pernyataan kualitas karakteristik data tersebut.

Dikuatkan juga bahwa ciri-ciri informasi yang berkualitas menurut Mc. Leod (dalam Susanto, 2002) mengemukakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri-sebagai berikut:

1. **Akurat**, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama, maka dianggap data tersebut akurat.

2. **Tepat waktu**, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. **Relevan**, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. **Lengkap**, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Kualitas data juga mempunyai pengertian data yang memenuhi kriteria bahwa data yang dikumpulkan harus memenuhi kebutuhan pengguna data (*relevan*), keterkaitan antar berbagai data dapat dijelaskan (*coherence*), data dapat diperoleh dengan mudah disertai konsep dan definisi yang jelas (*accessibility-clarity*), data bersifat aktual, tepat waktu penyajian/ diseminasi (*timelines-punctuality*), dan mengukur fenomena sebenarnya (*akurasi*), mengandung sedikit kesalahan (*minimum error*) (*Fundamentals Principles of Official Statistics, 1994*).

Peningkatan kualitas data menjadi salah satu sasaran strategis yang akan dicapai BPS dalam mendukung strategi dan arah kebijakan nasional. Sejalan dengan strategi dan arah kebijakan BPS, perlu diupayakan reformasi dan perubahan terhadap pembangunan statistik secara menyeluruh. Sebagai upaya meningkatkan kualitas data dan meningkatkan kualitas penyajian perlu dilakukan pembenahan-pembenahan, antara lain memenuhi kebutuhan perangkat teknologi informatika komunikasi (TIK) dan meningkatkan kualitas SDM. Proses peningkatan kualitas data ini, pada gilirannya akan dicerminkan oleh berkurangnya timelines penyajian data, dan meningkatkan kualitas penyajian, serta memberikan kemudahan kepada pengguna data untuk mengakses data (BPS, 2013).

### 2.3 Perilaku Anti Korupsi

Pemberantasan korupsi menjadi salah satu fokus utama pemerintah Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah, baik yang berupa pencegahan maupun pemberantasan. Dalam rangka mempercepat upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah tahun 2012-2014 dan jangka panjang tahun 2012-2025.

Visi dan Misi Stranas PPK tersebut diturunkan ke dalam enam strategi, yakni: (1) melaksanakan upaya-upaya pencegahan; (2) melaksanakan langkah-langkah strategis di bidang penegakan hukum; (3) melaksanakan upaya-upaya harmonisasi penyusunan peraturan perundang-

undangan di bidang pemberantasan korupsi dan sektor terkait lain; (4) melaksanakan kerjasama internasional dan penyelamatan aset hasil tipikor; (5) meningkatkan upaya pendidikan dan budaya anti korupsi; dan (6) meningkatkan koordinasi dalam rangka mekanisme pelaporan pelaksanaan upaya pemberantasan korupsi.

Secara sederhana, korupsi dapat diartikan busuk, palsu, dan suap (KPK,2006). Dalam perkembangan semantisnya, kata korupsi diartikan sesuai perspektif yang dipergunakannya. Dalam dunia politik, korupsi sering diartikan sebagai "*abuse of public power*" untuk kepentingan pribadi atau kelompok (Choirul Fuad.Yusuf, 2010). Dari sisi moralitas atau humanitas, korupsi dikonotasikan sebagai *mode of conduct* yang menyimpang dari standar nilai-nilai kemanusiaan dan norma-norma kemasyarakatan (Martiman Projohamidjoyo, 2009).

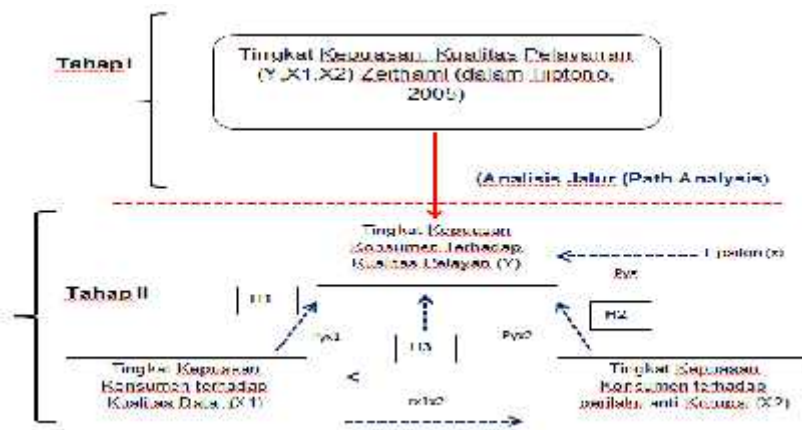
Dalam arti yang luas, korupsi atau korupsi politis adalah penyalahgunaan jabatan resmi untuk keuntungan pribadi. Dengan demikian, korupsi merupakan tindakan mengambil secara tidak jujur perbendaharaan milik publik atau barang untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarga atau kelompok tertentu (Martawiansyah: 2007). Titik ujung korupsi adalah kleptokrasi, yang arti harafiahnya pemerintahan oleh para pencuri, dimana pura-pura bertindak jujur pun tidak ada sama sekali.

Hasil diskusi dengan stakeholder dan para ahli, definisi perilaku korupsi dan anti korupsi dalam Survei Perilaku Anti Korupsi (SPAK) 2012. **Perilaku korupsi adalah** "Tindakan meminta (pemerasan)/ memperoleh/memberi (penyuapan) imbalan uang, barang, atau keistimewaan (nepotisme) bagi layanan yang sudah seharusnya diberikan atau menggunakan kekuasaan /wewenang untuk mencapai tujuan yang tidak sesuai dengan standar etik/moral atau peraturan perundang-undangan bagi kepentingan pribadi (personal, keluarga dekat, kawan dekat)". **Perilaku anti korupsi adalah** "tindakan menolak/tidak permisif terhadap segala perilaku baik yang secara langsung merupakan korupsi, maupun perilaku yang menjadi akar atau kebiasaan pelanggaran perilaku korupsi di masyarakat yang terjadi di keluarga, komunitas, maupun publik. Dengan demikian, anti korupsi merupakan upaya, sikap dan perilaku aparatur/personil yang dapat berupa sikap tidak setuju, tidak suka, dan tidak senang terhadap tindakan korupsi. Perilaku anti korupsi merupakan sikap yang dapat mencegah dan menghilangkan peluang bagi berkembangnya korupsi. Mencegah yang dimaksud adalah upaya *Understanding / Knowing the customer* (memahami pelanggan).

## 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Bertolak dari landasan teori diatas, dibangun kerangka berfikir yang menjadi acuan penelitian ini, yaitu “diduga ada pengaruh positif antara kualitas data, persepsi anti korupsi dengan kepuasan pelayanan”. Penelitian yang akan dilakukan berpijak pada landasan teori yang ada dan setelah dilengkapi dengan fenomena yang terjadi dikantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Gambar 2.1 Alur Kerangka Berfikir Konseptual



## 2.5 Hipotesa

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan kerangka pemikiran teoritis yang telah penulis kemukakan, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. H1: Kepuasan terhadap kualitas data berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan terhadap kualitas layanan di BPS Provinsi DKI Jakarta.
2. H2: Kualitas terhadap perilaku anti korupsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terhadap kualitas layanan di BPS Provinsi DKI Jakarta.
3. H3: Kepuasan terhadap kualitas data dan kualitas terhadap perilaku anti korupsi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terhadap kualitas layanan di BPS Provinsi DKI Jakarta.

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian adalah *explanatory research*, karena penelitian ini bermaksud menjelaskan hubungan kausal antara variabel variabel dengan melalui pengujian hipotesis.



Sumber data primer melalui Survei kepuasan konsumen tahun 2015 penelitian lapangan (*Field Research*) dengan populasi penelitian sebanyak 50 responden pada Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Sumber data sekunder melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur beberapa buku (*text book*), peraturan perundang

### 3.2 Variabel Penelitian

Peneliti menetapkan tiga variabel penelitian yaitu: kepuasan konsumen terhadap kualitas data ( $X_1$ ); kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi ( $X_2$ ); dan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di lingkungan BPS DKI Jakarta ( $Y$ ). Kualitas data ( $X_1$ ) dan perilaku anti korupsi ( $X_2$ ) disebut variabel eksogen (variabel bebas/independen), yaitu variabel yang mempengaruhi, sedangkan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan ( $Y$ ) disebut variabel endogen (fokus penelitian), yaitu variabel yang dipengaruhi. Selain variabel eksogen dan variabel endogen, dalam penelitian ini ada variabel residu (variabel epsilon), yaitu variabel lain selain variabel kualitas data ( $X_1$ ) dan variabel kualitas perilaku anti korupsi ( $X_2$ ) yang secara teoritik dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan ( $Y$ ) akan tetapi tidak diteliti.

### 3.3 Teknik Analisa Data

#### 3.3.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks kepuasan konsumen merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya.

Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100 \%$$

dengan HS : (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan.

#### 3.3.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis dengan regresi, dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu. Uji persyaratan analisis, meliputi:

### Uji Multikolinieritas

Uji asumsi multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas (Imam Ghozali, 2001). Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai toleransi mendekati 1 dan VIF berada di sekitar angka 1, maka regresi bebas dari multikolinieritas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, karena data-data yang terdistribusi normal dapat mewakili populasi (Priyatno, 2011). Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *one sample kolmogorov smirnov* dengan bantuan SPSS 23.00.

No	Tingkat kepuasan kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat Kepuasan Kualitas data (X1)	Tingkat Kepuasan perilaku anti korupsi (X2)	No	Tingkat kepuasan kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat Kepuasan Kualitas data (X1)	Tingkat Kepuasan kualitas perilaku anti korupsi (X2)
1	72,34	76,52	67,65	26	68,29	60,83	75,00
2	64,86	66,67	63,16	27	75,00	72,22	75,00
3	80,21	75,00	67,19	28	70,45	75,00	100,00
4	88,86	86,11	92,42	29	62,34	61,11	75,00
5	69,79	50,00	72,73	30	84,59	84,68	97,73
6	63,24	61,11	79,55	31	69,29	75,00	73,08
7	84,68	75,00	79,55	32	64,58	58,62	72,62
8	75,00	75,00	75,00	33	77,08	44,44	76,25
9	70,83	66,67	75,00	34	62,50	69,44	75,00
10	70,61	65,52	75,00	35	74,03	68,18	75,00
11	73,96	61,11	75,00	36	79,21	38,89	86,76
12	71,95	69,70	75,00	37	84,74	80,56	70,45
13	63,82	51,67	75,00	38	75,84	72,86	72,92
14	85,42	91,67	92,65	39	75,00	75,00	100,00
15	64,58	58,33	70,45	40	69,18	93,18	60,00
16	73,55	83,33	70,45	41	70,71	75,00	44,44
17	80,45	86,11	75,00	42	81,82	81,62	86,54
18	75,00	75,00	50,00	43	63,58	47,22	52,00
19	69,93	66,67	68,18	44	46,08	33,33	75,00
20	75,00	75,00	90,63	45	53,00	61,11	60,23
21	71,88	75,00	52,27	46	84,57	83,82	25,00
22	73,00	72,14	75,00	47	72,97	75,00	75,00
23	68,29	72,14	75,00	48	65,59	50,00	100,00
24	58,44	75,00	62,50	49	50,00	50,00	70,45
25	55,42	55,56	70,45	50	73,95	75,00	68,18

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat

kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk melihat apakah ada hubungan linear antara error serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (data *time series*) periode  $t$  dengan periode sebelumnya ( $t-1$ ). Uji autokorelasi perlu dilakukan apabila data yang dianalisis merupakan data *time series* (Gujarati, 1993).

### 3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Agusty T. Ferdinand, 2006). Di dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis faktor terlebih dahulu indikator-indikator kepuasan pelayanan, kualitas data, dan persepsi anti korupsi.

Persamaan umum Regresi Linear Berganda

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Dimana  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  adalah koefisien atau parameter model

$$\hat{Y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + \dots + a_n X_n$$

Dengan :

$\hat{Y}$  = Nilai taksiran bagi variabel  $Y$

$a_0$  = Taksiran bagi parameter konstanta  $a_0$

$a_1, a_2, a_3$  = Taksiran bagi parameter koefisien regresi  $a_1, a_2, a_3$

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 4.1 Data Variabel  $Y$ ,  $X_1$ , dan  $X_2$  sebanyak 50 Respoden Sampel

### 4.1 Hasil Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas digunakan metode korelasi pearson dimana jika korelasi ( $r$  hitung) tiap indikator lebih besar dari  $r$  tabel maka indikator /item tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel atau nilai korelasi negatif maka item tidak valid (Priyatno, 2011).

Tabel 4.2 Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan BPS Jakarta Tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C1-1 - Kepuasan	0,48	0,28	Valid	Sedang
C1-2 - Kepuasan	0,55	0,28	Valid	Sedang
C1-3 - Kepuasan	0,58	0,28	Valid	Sedang
C1-4 - Kepuasan	0,58	0,28	Valid	Sedang
C1-5 - Kepuasan	0,62	0,28	Valid	Tinggi
C1-6 - Kepuasan	0,55	0,28	Valid	Sedang
C1-7 - Kepuasan	0,39	0,28	Valid	Rendah
C1-8 - Kepuasan	0,44	0,28	Valid	Sedang
C1-9 - Kepuasan	0,53	0,28	Valid	Sedang
C1-10 - Kepuasan	0,53	0,28	Valid	Sedang
C1-11 - Kepuasan	0,65	0,28	Valid	Tinggi
C1-12 - Kepuasan	0,56	0,28	Valid	Sedang
C1-13 - Kepuasan	0,74	0,28	Valid	Tinggi
C1-14 - Kepuasan	0,65	0,28	Valid	Tinggi
C1-15 - Kepuasan	0,54	0,28	Valid	Sedang
C1-16 - Kepuasan	0,43	0,28	Valid	Sedang
C1-17 - Kepuasan	0,50	0,28	Valid	Sedang
C1-18 - Kepuasan	0,65	0,28	Valid	Tinggi
C1-19 - Kepuasan	0,54	0,28	Valid	Sedang
C1-20 - Kepuasan	0,54	0,28	Valid	Sedang
C1-21 - Kepuasan	0,75	0,28	Valid	Tinggi
C1-22 - Kepuasan	0,67	0,28	Valid	Tinggi
C1-23 - Kepuasan	0,61	0,28	Valid	Tinggi
C1-24 - Kepuasan	0,42	0,28	Valid	Sedang

Hasil uji validitas terhadap variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 24 indikator pertanyaan.

Tabel 4.3 Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Jakarta Tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C2-1 - Kepuasan	0,73	0,28	Valid	Tinggi
C2-2 - Kepuasan	0,80	0,28	Valid	Tinggi
C2-3 - Kepuasan	0,87	0,28	Valid	Sangat tinggi
C2-4 - Kepuasan	0,85	0,28	Valid	Sangat tinggi
C2-5 - Kepuasan	0,65	0,28	Valid	Tinggi
C2-6 -Kepuasan	0,70	0,28	Valid	Tinggi
C2-7 - Kepuasan	0,53	0,28	Valid	Sedang
C2-8 - Kepuasan	0,66	0,28	Valid	Tinggi
C2-9 - Kepuasan	0,75	0,28	Valid	Tinggi

Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 9 indikator pertanyaan.

Tabel 4.4 Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Perilaku anti Korupsi di BPS Jakarta Tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C3-1 - Kualitas	0,55	0,28	Valid	Sedang
C3-2 - Kualitas	0,64	0,28	Valid	Tinggi
C3-3 - Kualitas	0,68	0,28	Valid	Tinggi
C3-4 - Kualitas	0,61	0,28	Valid	Tinggi
C3-5 - Kualitas	0,83	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-6 - Kualitas	0,71	0,28	Valid	Tinggi
C3-7 - Kualitas	0,87	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-8 - Kualitas	0,87	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-9 - Kualitas	0,78	0,28	Valid	Tinggi
C3-10 - Kualitas	0,86	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-11 - Kualitas	0,83	0,28	Valid	Sangat Tinggi

Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator

yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 11 indikator pertanyaan.

Tabel 4.5 Variabel Harapan Konsumen terhadap Kualitas Layanan BPS Jakarta tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C1-1 - Harapan	0,79	0,28	Valid	Tinggi
C1-2 - Harapan	0,71	0,28	Valid	Tinggi
C1-3 - Harapan	0,81	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C1-4 - Harapan	0,76	0,28	Valid	Tinggi
C1-5 - Harapan	0,80	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C1-6 - Harapan	0,69	0,28	Valid	Tinggi
C1-7 - Harapan	0,77	0,28	Valid	Tinggi
C1-8 - Harapan	0,79	0,28	Valid	Tinggi
C1-9 - Harapan	0,64	0,28	Valid	Tinggi
C1-10 - Harapan	0,70	0,28	Valid	Tinggi
C1-11 - Harapan	0,73	0,28	Valid	Tinggi
C1-12 - Harapan	0,57	0,28	Valid	Sedang
C1-13 - Harapan	0,78	0,28	Valid	Tinggi
C1-14 - Harapan	0,78	0,28	Valid	Tinggi
C1-15 - Harapan	0,73	0,28	Valid	Tinggi
C1-16 - Harapan	0,67	0,28	Valid	Tinggi
C1-17 - Harapan	0,63	0,28	Valid	Tinggi
C1-18 - Harapan	0,80	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C1-19 - Harapan	0,64	0,28	Valid	Tinggi
C1-20 - Harapan	0,63	0,28	Valid	Tinggi
C1-21 - Harapan	0,69	0,28	Valid	Tinggi
C1-22 - Harapan	0,77	0,28	Valid	Tinggi
C1-23 - Harapan	0,76	0,28	Valid	Tinggi
C1-24 - Harapan	0,74	0,28	Valid	Tinggi

Hasil uji validitas terhadap variabel harapan konsumen terhadap kualitas layanan BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator yang digunakan pada penelitian sebanyak 24 indikator pertanyaan.

Tabel 4.6 Variabel Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Jakarta Tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C2-1 - Harapan	0,80	0,28	Valid	Tinggi
C2-2 -Harapan	0,67	0,28	Valid	Tinggi
C2-3 -Harapan	0,86	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-4 -Harapan	0,89	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-5 -Harapan	0,83	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-6 -Harapan	0,82	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-7 -Harapan	0,86	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-8 -Harapan	0,87	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C2-9 -Harapan	0,87	0,28	Valid	Sangat Tinggi

Hasil uji validitas variabel harapan konsumen terhadap kualitas data BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 9 indikator pertanyaan.

Tabel 4.7 Variabel Harapan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Jakarta tahun 2015

Variabel	Validitas	r Pearson	Kriteria	Kategori
C3-1 - Harapan	0,66	0,28	Valid	Tinggi
C3-2 - Harapan	0,70	0,28	Valid	Tinggi
C3-3 - Harapan	0,59	0,28	Valid	Sedang
C3-4 - Harapan	0,73	0,28	Valid	Tinggi
C3-5 - Harapan	0,93	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-6 - Harapan	0,87	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-7 - Harapan	0,84	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-8 - Harapan	0,90	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-9 - Harapan	0,93	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-10 - Harapan	0,91	0,28	Valid	Sangat Tinggi
C3-11 - Harapan	0,91	0,28	Valid	Sangat Tinggi

Hasil uji validitas variabel Harapan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di BPS Jakarta tahun 2015 di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam *pre-test* adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator

yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 11 indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua indikator dalam pre-test adalah valid. Dengan demikian, jumlah indikator yang dapat digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 44 indikator pertanyaan.

#### 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

*Cronbach's Alpha Reliability* digunakan untuk uji reliabilitas. Untuk penentuan apakah instrument reliabel atau tidak, digunakan batasan tertentu yakni 0,6.

Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Konstruk yang reliabel selanjutnya akan digunakan sebagai konstruk dalam penelitian sesungguhnya.

Perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan setelah melakukan uji validitas dan mereduksi indikator-indikator yang tidak valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.8 Uji reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> (kepuasan)	<i>Cronbach's Alpha</i> (harapan)
1	Kualitas layanan	0,907	0,960
2	Kualitas data	0,890	0,944
3	Pelayanan anti korupsi	0,918	0,952

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai reliabilitas tinggi, yaitu lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian sesungguhnya.



### 4.3 Data Responden

Tabel 4.9. Data Responden Berdasarkan Tempat Beraktifitas Responden

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kementerian/ Lembaga Pemerintah	7	14,00
Pemda/SKPD	15	30,00
Lembaga Pendidikan dan Penelitian	13	26,00
Media Masa	3	6,00
Perbankan	3	6,00
Perusahaan Swasta	6	12,00
Lainnya	3	6,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

Dari tabel di atas terlihat dari jumlah 50 responden terdapat tiga institusi terbanyak asal institusi responden yaitu, 15 responden berasal dari lingkungan Pemerintah daerah (Pemda) atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD); 13 responden dari lembaga pendidikan dan penelitian; dan 7 responden dari Kementerian/ Lembaga Pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa produk layanan data Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta sangat dibutuhkan di lingkungan Pemda/SKPD, Lembaga Pendidikan dan Penelitian juga dikalangan Kementerian / Lembaga Pemerintah.

Tabel 4.10 Data Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir yang Ditamatkan

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SLTA kebawah	10	20,00
D1/D2/D3	4	8,00
D4/S1	26	52,00
S2/S3	10	20,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan lulusan D4/S1 yaitu sebesar 52,00 persen. Selain itu, 20 persen responden merupakan lulusan SLTA kebawah dan juga S2/S3. Jumlah responden atau pengguna data di BPS Provinsi DKI Jakarta yang sebagian besar D4/S1 menunjukkan bahwa pengetahuan responden pengguna data

BPS Provinsi DKI Jakarta tergolong berpendidikan tinggi yaitu setingkat Diploma 4 atau Sarjana Strata 1.

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang berasal dari 50 responden untuk Indeks kepuasan konsumen/tingkat kepuasan/kinerja dan tingkat kepentingan / harapan serta tingkat kesesuaian terkait aspek kualitas pelayanan, kualitas data dan kualitas perilaku anti korupsi dalam kegiatan penelitian survei kepuasan konsumen (SKK) BPS Prov. DKI Jakarta Tahun 2015 secara keseluruhan **total indeks kepuasan konsumen / kinerja kualitas BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2015 untuk semua jenis kualitas pelayanan, kualitas data dan kualitas perilaku anti korupsi dicapai angka sebesar 72,70 persen**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan atau kinerja pelayanan, data dan perilaku anti korupsi BPS Prov. DKI Jakarta di mata konsumen sudah tergolong **“BAIK / ANTI KORUPSI”**.

**Tingkat harapan (kepentingan)**konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan, data dan perilaku anti korupsi BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2015 adalah **78,34 persen**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, data dan perilaku anti korupsi BPS tergolong **“DIHARAPKAN/ ANTI KORUPSI”**.

Sedangkan untuk **Tingkat Kesesuaian Konsumen (TKI)** terhadap kualitas pelayanan, kualitas data dan perilaku anti korupsi BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2015 adalah sebesar **92,80 persen**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Tingkat Kesesuaian Konsumen terhadap kualitas pelayanan, data & perilaku anti korupsi BPS Prov. DKI Jakarta tergolong **“SANGAT BAIK/ SANGAT ANTI KORUPSI”**.

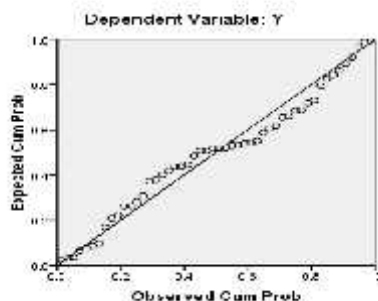
#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### Uji Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas dilakukan dengan 2 metode (bisa dipilih salah satu saja) yaitu:

Gambar 4.1 P-Plot Regresi Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan dari grafik normal P-P Plot diatas terlihat bahwa data menyebar dari garis lurus data mengikuti garis lurus, sehingga bisa dikatakan tak bias, atau data berdistribusi normal.

- Dengan menguji *unstandardized Residual*-nya dengan uji Kolmogorov smirnov NPar Tests

Deteksi normalitas sebagai berikut

H0 : Data berdistribusi normal

H1 : Data tidak berdistribusi normal

Apabila *Asymp.Sig* (2-tailed) < 0,05 maka H0 ditolak atau dapat dikatakan data tidak berdistribusi normal. Dengan melihat table dibawah terlihat bahwa nilai *Asymp.Sig* (2-tailed) adalah 0,798 >0,05 yang artinya H0 diterima. Dengan demikian data Y berdistribusi normal.

Tabel 4.11 *One Sample* Kolmogorov-Smirnov Uji Normalitas

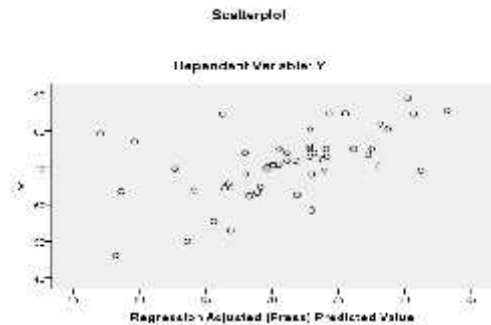
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.97476079
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.646
Asymp. Sig. (2-tailed)		.798

a. Test distribution is Normal.

## Uji Asumsi Homokedastisitas

Gambar 4.2 Scatterplot Uji Homokedastisitas



Dari grafik di atas terlihat tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik tersebut menyebar di atas angka 0 pada sumbu Y, sehingga bisa dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas atau asumsi homokedastisitas terpenuhi.

## Uji Asumsi Autokorelasi

Tabel 4.12 Model Summary Uji Autokorelasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.392	7.122	1.844

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Seperti pada tabel model Summary di atas terlihat nilai Durbin-watson sebesar 1,844, artinya angka D-w diantara -2 sampai +2, hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah autokorelasi.

### Uji Asumsi Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas yaitu dengan:

Tabel 4.13 *Coefficients* Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	32.304	7.693		4.199	.000		
X1	.429	.077	.622	5.580	.000	.999	1.001
X2	.128	.073	.196	1.762	.084	.999	1.001

a. Dependent Variable: Y

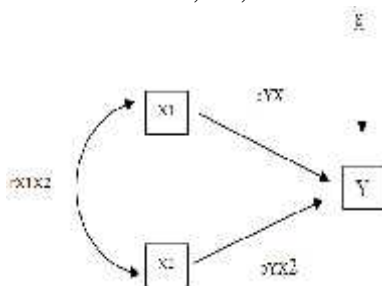
Pada tabel *Coefficient* di atas, terlihat untuk kedua variabel independen, angka VIF bernilai disekitar 1, demikian juga dengan nilai tolerance bernilai disekitar 1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas.

### 4.5 Analisis Jalur Besaran Korelasi Antar Variabel

Dalam analisis jalur (*Path Analysis*) , proposisi hipotetik (dugaan awal yang akan diuji benar, tidak-nya) yang akan diajukan secara empirik dalam penelitian ini berdasarkan sampel 50 responden yang memenuhi

kriteria yang telah ditentukan dalam batasan populasi sasaran. Proposisi hipotetik bahwa antara kepuasan konsumen terhadap kualitas data (X1), dan kepuasan konsumen terhadap kualitas perilaku anti korupsi (X2) terdapat kaitan korelasional, dan bahwa kedua konstruk tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Gambar 4.3 Struktur antara X1,X2, dan Y Analisis Jalur



Seperti terlihat pada gambar di atas menyatakan bahwa diagram jalur hanya terdiri dari sebuah substruktur ( yang juga merupakan struktur lengkapnya), yang berisi dua variabel eksogen X1, X2 dan sebuah variabel endogen, yaitu Y, dengan persamaan struktural untuk diagram jalur di atas adalah:

$$Y = \gamma_1 X_1 + \gamma_2 X_2 + \epsilon$$

Tabel 4.14 Korelasi Variabel Y, X1, dan X2  
**Correlations**

		Y	X1	X2
Y	Pearson Correlation	1	.615**	.175
	Sig. (2-tailed)		.000	.225
	N	50	50	50
X1	Pearson Correlation	.615**	1	-.035
	Sig. (2-tailed)	.000		.811
	N	50	50	50

X2	Pearson Correlation	.175	-.035	1
	Sig. (2-tailed)	.225	.811	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil output SPSS 23.00 di atas dapat disusun matriks korelasi antar variabel sebagai berikut :

Tabel 4.15 Besaran Korelasi antar Variabel

Korelasi	X1	X2	Y
X1	1,00	-0,035	0,615
X2	-0,035	1,00	0,175
Y	0,615	0,175	1,00

Terlihat dari tabel korelasi antar variabel independen (X1, X2) sangat kecil sebesar -0,035 (bebas Auto korelasi), sedangkan korelasi antara X1 dan Y (Variabel Dependen) cukup besar sebesar 0,615 berkorelasi positif lebih besar dibandingkan X2 dengan Y sebesar 0,175. Sedangkan koefisien jalur, dengan menggunakan SPSS 23.00 didapat sebagai berikut:

Tabel 4.16 Model Summary Analisis Jalur tahap 1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.392	7.122

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel 4.17 Coefficients Analisis Jalur tahap 1  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.304	7.693		4.199	.000
X1	.429	.077	.622	5.580	.000
X2	.128	.073	.196	1.762	.084

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel yang berjudul *Coefficients<sup>a</sup>*, pada kolom *Standardized Coefficients*, merupakan koefisien jalur variabel X1 sampai X2 atau biasa disebut koefisien Beta atau Beta Hitung, dapat disusun dalam matriks koefisien jalur sebagai berikut:

$$\begin{pmatrix} \rho_{YX1} \\ \rho_{YX2} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0,622 \\ 0,196 \end{pmatrix}$$

Dari tabel Model *Summary* terlihat *R square* atau  $R^2$  atau Koefisien Determinasi adalah 0,417. Dari *R square* tersebut kemudian dapat dihitung koefisien jalur variabel lain di luar model yakni

$$\rho_{Y\epsilon} = \sqrt{(1 - 0,417)} = 0,7635$$

• **Langkah pertama,**

Selanjutnya menguji Koefisien jalur  $\rho_{YX1}$ , dengan hipotesis awal:

$$H_0 : \rho_{YX1} = 0$$

(tidak terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data)

$$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$$

(terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data)



Menguji Koefisien Jalur  $\rho_{YX1}$

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$

$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$

Terlihat pada *p-value* (kolom *sig*) = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dengan demikian  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data.

- **Langkah kedua**

Selanjutnya menguji koefisien jalur  $\rho_{YX2}$

$H_0 : \rho_{YX2} = 0$

$H_1 : \rho_{YX2} \neq 0$

Terlihat pada *p-value* (kolom *sig*) = 0,084 yang lebih besar dari 0,05 dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas perilaku anti korupsi.

### **Kesimpulan Uji Hipotesis $\rho_{YX1}$ , $\rho_{YX2}$ di atas**

Dari hasil pengujian Koefisien jalur diperoleh keterangan obyektif, bahwa Koefisien jalur dari  $X_1$  ke Y ( $\rho_{YX1}$ ) adalah bermakna (*p-value* dibawah 0,05) sedangkan koefisien jalur dari  $X_2$  ke Y ( $\rho_{YX2}$ ) tidak bermakna (*p-value* di atas 0,05).

### **Kesimpulan dari langkah 1 dan 2 didapat**

Proposisi menjadi : Kepuasan konsumen terhadap kualitas data ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan (Y).

Sebaliknya, kepuasan konsumen terhadap kualitas perilaku anti korupsi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan (Y). Atas dasar proporsi yang telah diperbaiki ini diagram jalur menjadi:

Dengan persamaan struktural

$$Y = \rho_{YX1}X_1 + \varepsilon$$

Sekarang diagram jalur hanya berisi satu buah variabel eksogen yaitu  $X_1$  dan sebuah endogen Y. dengan hilangnya sebuah variabel eksogen dari diagram jalur, maka besarnya Koefisien jalur akan berubah.

Pada pengolahan data variabel Y dan  $X_1$  dengan menggunakan SPSS 23.00, melalui analisis regresi didapat output sebagai berikut;

Tabel 4.18 *Model Summary* Analisis Jalur tahap 2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 <sup>a</sup>	.378	.365	7.276

a. Predictors: (Constant), X1

Tabel 4.19 Anova Analisis Jalur tahap 2

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1546.606	1	1546.606	29.213	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2541.257	48	52.943		
	Total	4087.863	49			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 4.20 *Coefficients* Analisis Jalur tahap 2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	42.026	5.479		7.671	.000
	X1	.424	.078	.615	5.405	.000

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel *Model Summary* terlihat kalau *R square* menjadi 0,378 dengan demikian koefisien jalur  $\epsilon$  (variabel diluar model) adalah :

$$\rho_y = \sqrt{(1 - 0,378)} = 0,7887$$

### Selanjutnya menguji Koefisien jalur $\rho_{YX1}$

$$H_0 : \rho_{YX1} = 0$$

(tidak terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data)

$$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$$

(terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data)

Terlihat pada *p-value* (kolom *sig*) = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dengan demikian  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan antara kepuasan kualitas pelayanan dengan kepuasan kualitas data.

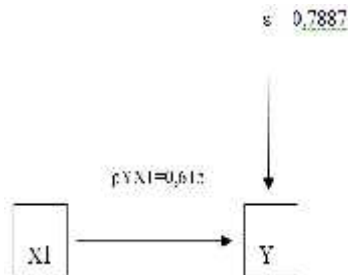
### Kesimpulan Uji Hipotesis di atas

Dari hasil pengujian Koefisien jalur diperoleh keterangan obyektif, bahwa koefisien jalur dari  $X_1$  ke  $Y$  ( $\rho_{YX1}$ ) adalah bermakna (*p-value* dibawah 0,05).

**Proposisi menjadi:** Kepuasan konsumen terhadap kualitas data ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Dengan demikian diagram jalur yang dinyatakan dengan gambar, yang akan dilengkapi dengan harga-harga koefisien jalur dan persamaan strukturalnya dapat diterangkan sebagai berikut menjadi:

Gambar 4.4 Struktur Nilai antara X1 dan Y Tahap 2



Dengan demikian dapat disimpulkan melalui analisis jalur (*Path Analysis*) Besarnya pengaruh secara proporsional dapat diterangkan sebagai berikut :

**Pengaruh X<sub>1</sub>**

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \rho_{yx1} \times \rho_{yx1} \\ &= (0,615) (0,615) \\ &= 0,3782 \end{aligned}$$

Pengaruh melalui hubungan korelatif dengan X<sub>2</sub> = 0,000

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh X}_1 \text{ ke Y secara total} &= 0,3782 + 0,000 \\ &= 0,3782 \end{aligned}$$

**Pengaruh X<sub>2</sub>**

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= 0,000 \end{aligned}$$

Pengaruh melalui hubungan korelatif dengan X<sub>2</sub> = 0,000

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh X}_2 \text{ ke Y secara total} &= 0,000 \end{aligned}$$

Pengaruh gabungan oleh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> ke Y adalah 0,3782 + 0,0000 = **0,3782**, yang tidak lain adalah besarnya **R<sup>2</sup><sub>Y(X1X2)</sub> = 0,3782** (lihat tabel *Model Summary*)

Dari tabel *Coefficient<sup>a</sup>* dan Anova di dapat model regresi sig<0,05 , model dapat diterima dengan persamaan regresi (lihat tabel *Coefficient<sup>a</sup>* ) yang dapat dijadikan model prediksi matematis hubungan antara Y dan X1 sebagai berikut:

$$\mathbf{\hat{Y} = 42,026 + 0,424 X1}$$

Dimana:

**Ŷ** = Prediksi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan;

**X1**= Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data.

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1 Simpulan

Atas dasar analisis data yang telah diuraikan pada bab 4 dan pembahasannya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas data ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 5\%$ , dengan demikian  $H_1$  diterima. Koefisien jalur bertanda positif ini memberikan informasi jika kualitas data meningkat, maka karakteristik kualitas pelayanan akan meningkat, dengan pengaruh langsung sebesar 0,378.
2. Kualitas perilaku anti korupsi ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,084 > 5\%$  dengan demikian  $H_2$  ditolak, artinya karakteristik perilaku anti korupsi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Kualitas data ( $X_1$ ) dan kualitas perilaku anti korupsi ( $X_2$ ) tidak bersama-sama mempengaruhi variabel tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), hanya Kualitas data ( $X_1$ ) dengan besarnya pengaruh 37,82 persen ( $R^2 = 0,3782$ ).
4. Besarnya pengaruh secara proporsional yang disebabkan oleh variabel lainnya di luar variabel  $X_1$  dinyatakan oleh  $\rho^2_{Y\varepsilon}$ , yaitu sebesar  $(0,5949)^2 = 0,3539$  atau sebesar 35,4 persen. Angka *adjusted R-square* atau koefisien determinasi sebesar 0,365 menunjukkan bahwa 36,5 persen variansi dari tingkat kepuasan kualitas pelayanan ( $Y$ ) secara bersama-sama bisa dijelaskan oleh variabel independennya, yaitu kepuasan kualitas data ( $X_1$ ). Sedangkan sisanya sebesar 63,5 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diketahui ( ).

### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil-hasil yang telah diperoleh, ada beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan kualitas data sangat memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kualitas pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, sehingga lebih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik.
2. Melalui analisis diagram kartesius pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas data, diharapkan untuk melakukan tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan yang terpadu adalah menyangkut item yang penting (harapan tinggi) dimata pelanggan namun belum memiliki tingkat kepuasan yang baik untuk aspek kualitas layanan BPS, seperti mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan, agar sarana pengaduan disediakan bagi konsumen untuk

memberikan pengaduan/keluhan terhadap layanan yang dirasakan, juga pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik. Dari sisi aspek “kemutakhiran data, artinya data *ter-update* sesuai dengan periode terbaru”.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dengan objek penelitiannya lebih diperluas sampelnya, dengan demikian hasil penelitiannya akan lebih sempurna. Pengiriman kuesioner agar lebih bersifat terbuka, sehingga akan menghasilkan analisis data kualitatif yang lebih dalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Atmosudirdjo, Slamet Prajudi. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ballou, D., & Pazer, H. (1985). *Modeling data and process quality in multi-input, multi-output information systems*. *Manage Science*, 31(2).
- Batini, C., Cappiello, C., Francalanci, C., & Maurino, A. (2009). *Methodologies for Data Quality Assessment and Improvement*. *ACM Computing Surveys*, Vol. 41 (No. 3 Article 16).
- Bovee, M., Srivastava, R., & Mak, B. (2001). *A conceptual framework and belief-function approach to assessing overall information quality*. Paper presented at the Proceedings of the 6th International Conference on Information Quality, September 2001.
- Choirul Fuad Yusuf, 2010. *Pesantren & Demokrasi*. Jakarta: Penerbit CV. Tiitan Pena.
- Cohen, J., and Cohen P., 1983, *Applied Multiple Regression / Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, 2<sup>nd</sup> Edition, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Ghozali, I., (2006b). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*. Cetakan IV. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Anderson, Tatham, and Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5<sup>nd</sup> Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Husein Umar, (2001), *Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi-2. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo : Kelompok Gramedia.

- Irawan, Handi, 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Irianto, Agus. 2010. *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jarke, M.,Lenzerini,M.,vassiliou,Y.,&Vassiliadis, P. (1995). *Fundamentalas of data warehouses*: Springer Verlag.
- John Echols dan Hassan Shadily, 1998 *Kamus Bahasa Inggris*. Jakarta: Gramedia.
- Kerlinger F.N and Pedhazur, J.P (1973), *Multiple Regression in behavioral research*, Holt, Rinehart and Winston, Inc, New York.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*.Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: Pearson Education Asia. PT Prenhalindo.
- Li Ching Chun, 1975, *Path Analysis : a Primer*, The Boxwood Press, California.
- Liu, L., & Chi, L. (2002). *Evolutionary data quality*. Paper presented at the Proceedings of the 7th International Conference on Information Quality.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat.2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Martiman Prodjohamidjojo. *Penerapan Pembuktian Terbalik Dalam Delik Korupsi*. Bandung; CV. Mandar Maju, 2009.



- Mcleod, Raymod, 2001, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nirwana Sitepu dan Sukardinah, 1992, *Koefisien Jalur dan Pengujiannya*,  
Proceeding Seminar Akademik FMIPA, UNPAD Jatinangor.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1991), “*Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*”, Journal of Retailing, Vol. 67, No. 4, P. 420-450.
- \_\_\_\_\_, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1994), “*Alterbative Scale of Measuring Service Quality : A Comparative Assessment Base on Psychometric and Diagnostic Criteria*”, Journal of Retailing, Vol. 70, No. 3.
- Prodjohamidjojo. Martiman. 2001. *Penerapan Pembuktian Terbalik dalam Delik Korupsi (UU No. 31 Tahun 1999)*. Bandung: Mandar Maju.
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, Atik Winarsih.2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Redman, T. (1998). *The impact of poor data quality on the typical enterprise*. Comm. ACM, 41(2), 79-82.
- Sinambela, Lijan Poltak.2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_.2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Supranto J.,1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_, 2004. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siswadi dan Budi Suharjo. 1998. *Analisis Eksplorasi Data Peubah Ganda*. Jurusan Matematika FMIPA IPB. Bogor.

*SPSS User Guides*.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALAFABET.

Sulaiman, Dudy.S.2012. *Data Cermin Kinerja Organisasi*. Rakornas Informasi dan Kehumasan.

Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat (Arti dan Interpretasi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Susanto, Azhar, 2002, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 2. Bandung: Linggajaya.

Tjiptono, Chandra. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi offset.

- \_\_\_\_\_.1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_.2001,*Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_.2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_,2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_.2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein, (2003), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.Jakarta: PT. Gramedia.
- Walden, D. (1993). *A Special Issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality*. The Center for Quality of Management Journal. Wordpress.com/validitas dan reliabilitas.
- Wang, R., & Strong, D. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers*. *Management Information System*, 12(4).
- Wand, Y., & Wang, R. (1996). *Anchoring data quality dimensions ini ontological foundations*. *Comm. ACM* 39(11).
- 2012, *Analisis Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2012*. Subdit Rujukan Statistik. Katalog BPS No. 1399013.
- 2013, *Analisis Survei Kepuasan Konsumen (SKK) Tahun 2013*. Abdul Rahman. Independent Consultant.
- 2015, *Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Konsumen (SKK) 2015*.MIM Consulting.

### **Pedoman Perundangan:**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang “*Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang “*Penyelenggaraan Statistik*” (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2007 tentang “*Badan Pusat Statistik*”.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang “*Statistik*” (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Website:**

<http://blog.stikom.edu/romeo/2013/04/16/karakteristik-karakteristik-kualitas-data-kesehatan/#more-128> (29 Februari 2016).

<https://fsolihin.files.wordpress.com/2009/03/dw-9-kualitas-data.pdf> (29 Februari 2016).

<http://viewpratama.blogspot.co.id/2013/08/karakteristik-informasi-yang-berkualitas.html> (29 Februari 2016).

<https://dikatara.wordpress.com/2011/10/22/konsep-dasar-informasi-dan-sistem-informasi/> (29 Februari 2016).

<http://blog.umy.ac.id/widget/ciri-ciri-informasi-berkualitas/> (29 Feb 2016).

[http://sinunk.net/wp-content/files/Paper\\_Ratekda\\_Selayar.pdf](http://sinunk.net/wp-content/files/Paper_Ratekda_Selayar.pdf) (29 Feb 2016).

<http://www.slideserve.com/bonner/data-cermin-kinerja-organisasi> (1 Maret 2016).

Website Australian Bureau of Statistics, [www.abs.gov.au](http://www.abs.gov.au) (1 Maret 2016).

Website Badan Pusat Statistik, <http://bps.go.id/> (1 Maret 2016).

Website Badan Pusat Statistik, <http://www.jakarta.bps.go.id/> (1 Maret 2016).

**Lain-Lain:**

Makalah Upaya & Strategis BPS Kabupaten Kepulauan Selayar Dalam  
Meningkatkan Kualitas Data. Abdul Halim.

Rapat Teknis Pimpinan BPS Kab/Kota Tahun 2012, Reformasi Birokrasi  
BPS: Peningkatan Kualitas Data.

