

ANALISIS KUALITAS DATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA LANGSA

Fazira Zuhra¹, Suri Amilia², Maulana Rahman³

Universitas Samudra

Email: maulana.rahman@unsam.ac.id

Copyright © 2025 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: 10.53866/jimi.v5i2.797

Abstract

This research was conducted to examine the influence of data quality and service quality on public satisfaction at PST BPS Kota Langsa, both partially and simultaneously. The data sources in this study consist of secondary data and primary data obtained through questionnaires, using a saturated sampling method with a total of 70 respondents. The analysis was carried out using multiple linear regression with the following equation: $Y = 0.939 + 0.381X_1 + 0.400X_2$. The t-test results indicate that both data quality (X_1) and service quality (X_2) have a significant effect on public satisfaction, with significance values of 0.004 and 0.003, respectively. The F-test also confirms a significant simultaneous effect (significance value of 0.000). The coefficient of determination (R^2) of 0.570 indicates that 57% of the variation in public satisfaction can be explained by these two variables, while the remaining 43% is influenced by factors outside the scope of this study.

Keywords: Data Quality; Service Quality; Public Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas data dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PST BPS Kota Langsa, baik secara parsial ataupun simultan. Sumber data penelitian ini ialah data sekunder dan data primer diperoleh melalui kuesioner, dengan menggunakan metode sampel jenuh sebanyak 70 responden. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan: $Y = 0,939 + 0,381X_1 + 0,400X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa baik kualitas data (X_1) maupun kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bernilai signifikansi masing-masing 0,004 dan 0,003. Uji F juga mengonfirmasi pengaruh signifikan secara simultan (signifikansi 0,000). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,570 mengindikasikan 57% ragam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 43% dipengaruhi oleh faktor luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Data, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.

1. Pendahuluan

Menyediakan data statistik dasar untuk pemerintah dan publik di tingkat nasional dan regional adalah peran utama dari BPS, lembaga pemerintah non-departemen. Pada mulanya, Badan Pusat Statistik ialah Biro Pusat Statistik, didirikan oleh Undang-Undang No. 6 Tahun 1960 perihal sensus serta UU No. 7 Tahun perihal statistik. UU Nomor 16 Tahun 1977 mengenai statistik, yang diikuti oleh aturan tambahan, Biro Pusat Statistik berganti Menjadi BPS. Data yang diperoleh melalui survey atau sensus adalah tugas penting BPS.

Kualitas data adalah komponen yang menambah nilai pada berbagai cara penggunaan data. Kualitas dan data sangat berhubungan karena sekumpulan fakta dapat diklasifikasikan sebagai baik atau buruk berdasarkan kualitasnya (Terimajaya et al., 2024). Berdasarkan asas Pelaksanaan pelayanan publik,

penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab tentang menyediakan pelayanan berkualitas tinggi, sebagaimana dinyatakan pada manfaat UU Nomor Tahun 2009 perihal pelayanan publik. Kualitas kinerja BPS ditentukan oleh seberapa baik kegiatan statistik dilakukan dan seberapa mudah data BPS tersedia bagi masyarakat. Pada prinsipnya, semua orang harus menerima data dari Badan Pusat Statistik. Pihak luar, termasuk lembaga pemerintah, swasta, dan publik, sangat berfokus pada penyebaran data kepada masyarakat. Oleh karena itu, distribusi dan penyebaran data harus disesuaikan dengan kemajuan dalam teknologi dan informasi saat ini.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bagaimana pelanggan menanggapi atau merasakan jasa yang diberikan (Richadinata et al., 2024). Pelayanan publik BPS Kota Langsa, Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), menggabungkan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu sama lain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. PST menyediakan perpustakaan, konsultasi data, dan rekomendasi untuk kegiatan statistik. Pelayanan lainnya termasuk data mikro, penjualan publikasi, dan peta wilayah kerja statistik. Unit PST, juga disebut sebagai pelayanan satu pintu, berfungsi sebagai pintu gerbang penyebaran data BPS Kota Langsa. Diharapkan bahwa keberadaan unit PST akan membuat proses pencarian data dan informasi statistik lebih mudah bagi pelanggan. Sistem pelayanan PST terdiri dari 2 (dua) bagian: pelanggan datang langsung ke PST dan pelanggan mendapatkan pelayanan secara online. Pelayanan tersebut, antara lain, dapat diakses secara online atau tanpa tatap muka melalui (pst.bps.go.id).

Menurut (Hulu et al., 2022) menyatakan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan Ketika kebutuhan atau keinginan seseorang dipenuhi dengan cara yang tepat atau konsisten, mereka merasa puas dan puas saat mereka menggunakan barang atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna data dan pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara kenyataan dan kebutuhan yang ingin dipenuhi. Perasaan yang dirasakan, apakah itu senang atau kecewa ketika dikenal sebagai kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan ialah perasaan yang bahagia atau kecewa pelanggan ketika mereka mengevaluasi hasil (kinerja) yang dianggap dan diinginkan. Ketika Anda memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi dari pelayanan yang diharapkan, Anda seringkali kecewa dan merasa bahwa layanan yang Anda terima tidak sesuai standar. Penyedia jasa seringkali tidak dapat memenuhi permintaan Konsumen yang tidak tercakup dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tiga unsur yang mempengaruhi kualitas data ditetapkan oleh Departemen Statistik *International Monetary Fund* (IMF) melalui *Data Quality Assessment Framework* (DQAF): servisabilitas, aksesibilitas, dan akurasi dan reliabilitas (Nirmala & Damayanti, 2016). Salah satu komponen manajemen data adalah kualitas data. Kualitas data adalah mengenai keakuratan serta kelengkapan data. Di samping itu, konsistensi dan presisi lintas waktu juga berkaitan dengan kualitas data. Masyarakat mengharapkan data statistik dan informasi yang cepat, berkualitas, komprehensif, bervariasi, dan mudah dimengerti. Meskipun data dan informasi statistik masih diperlukan, upaya untuk menyediakannya terus dilakukan.

Menurut (Kotler et al, 2022) mengidentifikasi lima indikator kualitas layanan adalah keandalan (*Reliability*): kemampuan untuk memenuhi layanan yang dijanjikan sebelumnya teratur serta tepat waktu; Daya tanggap (*responsiveness*): layanan yang cepat dan siap membantu pelanggan, jaminan (*assurance*): wawasan, sopan santun, dan keterampilan karyawan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan, empati (*empathy*): menyerahkan perhatian khusus dan penuh perhatian kepada konsumen, bukti fisik (*tangibles*): Tampilan fisik fasilitas, peralatan, staf, dan materi komunikasi.

(Kotler & Keller, 2016) indikator atau sifat menciptakan kepuasan pelanggan termasuk: kesesuaian dengan ekspektasi, yang merujuk pada tahap kecocokan antara hasil produk yang diinginkan pelanggan; minat berkunjung kembali, yang mengacu pada keinginan pelanggan untuk datang lagi atau kembali membeli barang tersebut; dan kesediaan untuk menyarankan, yang mencerminkan kemauan klien untuk menyarankan produk yang telah digunakan kepada teman dan keluarga. Perbandingan kualitas data dan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Jika kualitas yang dialami oleh konsumen tidak memenuhi ekspektasi, Oleh karena itu, mereka tidak merasa puas apabila kualitas yang dialami pelanggan sesuai dengan harapan mereka, tetapi mereka akan puas jika kualitas tersebut sesuai dengan yang diinginkan, dan semakin puas jika kualitasnya melebihi ekspektasi, mereka akan sangat puas. Di Badan Pusat Statistik (BPS), kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas data mempunyai keterkaitan yang erat. Tingkat kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan kualitas data dan layanan yang ditawarkan. Hal ini terlihat pada sejumlah survei dan penelitian BPS (Banten, 2024).

Berdasarkan wawancara awal terhadap 10 responden yang dilakukan pada masyarakat yang melakukan pelayanan di PST BPS Kota Langsa, dua diantaranya mengatakan bahwa data atau produk Pelayanan yang diberikan kepada mereka tidak sepenuhnya sejalan dengan kebutuhan, mereka juga merasa data yang diterima kurang akurat. Salah satu diantara mereka mengatakan bahwa data yang mereka dapatkan tidak mudah dipahami, jadi terdapat permasalahan pada kualitas data BPS Kota Langsa. Satu orang mengatakan informasi pelayanan tidak memadai dalam artian tidak jelas pada PST BPS Kota Langsa. Sehingga rasa puas yang mereka rasakan belum optimal jadi terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan. Sedangkan 7 lainnya sudah merasa puas terhadap kualitas data serta kualitas pelayanan yang disediakan oleh PST BPS Kota Langsa.

2. Metode Penelitian

2.1. Objek, waktu dan tempat

Ruang lingkup Penelitian ini terkonsentrasi pada bidang manajemen pemasaran. Lokasi penelitian ini adalah Badan Pusat Statistik kaota Langsa yang berlokasi di Jl.Tgk Chik Ditunong No.28, Paya Bujuk Tunong, Kota Langsa. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan lamanya, sejak Oktober - Desember 2024.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini ialah observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik observasi, pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu BPS Kota Langsa. Teknik wawancara, melakukan tanya jawab dengan masyarakat pengunjung PST dan karyawan BPS Kota Langsa untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Teknik kuesioner, membuat pernyataan dalam bentuk angket yang disebarkan pada masyarakat yang mengunjungi PST BPS Kota Langsa. Skor dalam kuesioner menggunakan skala liker 1 sampai 5. Studi Pustaka, (Sugiyono, 2020:387), Studi kepustakaan berhubungan dengan telaah teoritis serta sumber lain yang relevan dengan nilai, kebudayaan, dan norma yang terus berubah dalam kondisi sosial yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini juga memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan penelitian karena data yang diperoleh dari studi pustaka lainnya harus relevan dengan masalah yang diteliti.

2.3. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan analisis data secara kualitatif dan kuantitatif. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Setelah data diolah, hasilnya dianalisis secara menyeluruh untuk menemukan jawaban dari setiap rumusan masalah yang telah ditetapkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1 Uji Validitas

Tabel 3.1 berikut menunjukkan hasil uji validitas penelitian:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Kualitas Data

Variabel Penelitian	r table	r hitung	Valid
X1P1	0,361	0,660	✓
X1P2	0,361	0,569	✓
X1P3	0,361	0,541	✓
X1P4	0,361	0,777	✓
X1P5	0,361	0,773	✓
X1P6	0,361	0,701	✓

X1P7	0,361	0,719	✓
X1P8	0,361	0,716	✓
X1P9	0,361	0,819	✓
X1P10	0,361	0,828	✓
X1P11	0,361	0,702	✓
X1P12	0,361	0,610	✓

Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	r table	r hitung	Valid
X2P1	0,361	0,647	✓
X2P2	0,361	0,783	✓
X2P3	0,361	0,772	✓
X2P4	0,361	0,744	✓
X2P5	0,361	0,746	✓
X2P6	0,361	0,755	✓
X2P7	0,361	0,825	✓
X2P8	0,361	0,878	✓
X2P9	0,361	0,814	✓
X2P10	0,361	0,799	✓

Kepuasan Masyarakat

Variabel Penelitian	r tabel	r hitung	Valid
YP1	0,361	0,802	✓
YP2	0,361	0,901	✓
YP3	0,361	0,733	✓
YP4	0,361	0,810	✓
YP5	0,361	0,803	✓
YP6	0,361	0,731	✓

Sumber: data primer diproses (2024)

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 3.1 di atas terlihat kalau jawaban dari pernyataan kuesioner mendapatkan hasil r hitung > r tabel 0,361. Artinya pernyataan masing-masing variable diungkapkan valid

dan dapat diikuti sertakan pada penelitian.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan tersaji dalam tabel 3.2 Berikut:

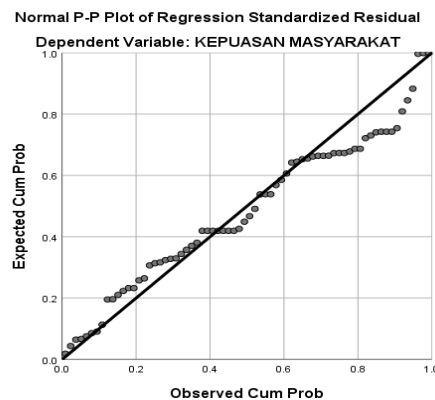
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	r tabel	Reliabel
Kualitas Data	0,902	0,6	✓
Kualitas Pelayanan	0,926	0,6	✓
Kepuasan Masyarakat	0,872	0,6	✓

Sumber: data primer diproses (2024)

Hasil yang ditampilkan dalam tabel 3.2 sebelumnya memperlihatkan kalau pernyataan berasal dari pernyataan kuesioner menghasilkan hasil *Cronbach Alpha* > r tabel 0,6. Hasil ini menunjukkan kalau pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variable dianggap reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

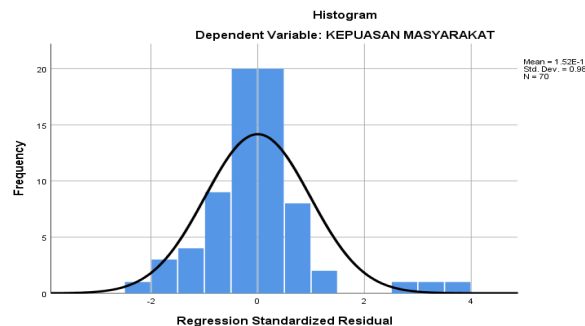
Output Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik P-Plot sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Normal Probability Plot

Sumber: *Output* Pemrosesan SPSS (2024)

Merujuk padagrafik di atas, dapat terlihat kalau grafik normal probability plot terlihat bahwa distribusi titik-titik merepresentasikan data yang sejalan dengan garis diagonal. Gari tersebut mengindikasikan kalau model regresi sesuai dengan asumsi normalitas. Sesudah mengamati grafik P-Plot, langkah selanjutnya adalah menganalisis grafik histogram. Gambar berikut menyajikan grafik histogram yang digunakan dalam uji normalitas:



Gambar 2. Grafik Histogram

Sumber: hasil pengolahan SPSS (2024)

Grafik histogram sebelumnya membentuk suatu kelengkungan serta tidak miring ke arah kanan maupun ke kiri, sehingga dapat dinyatakan bahwa grafik histogram yang dimaksud memenuhi distribusi normal.

3.1.2 Hasil Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), di mana hasil dapat dilihat berikut ini:

Tabel 3.3 Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
(Constant)		
KUALITAS DATA	.366	2.734
KUALITAS PELAYANAN	.366	2.734

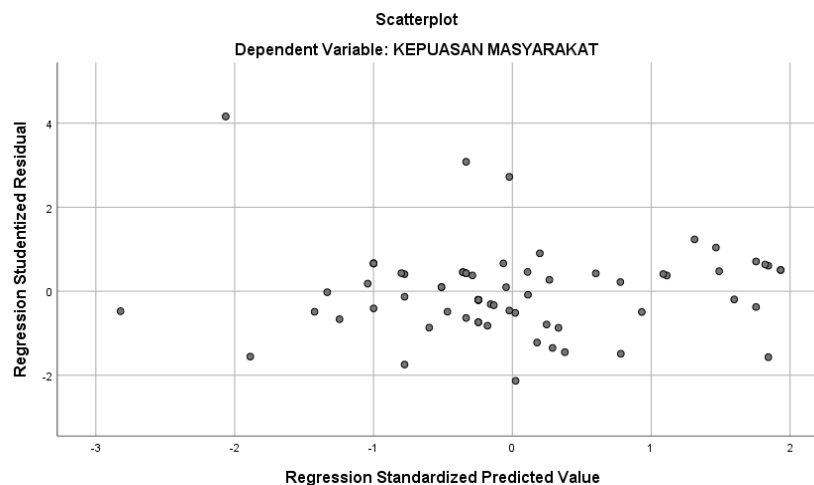
Sumber: Output SPSS diolah (2024)

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 3.3 diatas uraian lengkapnya disampaikan berikut ini:

1. Variabel ini tidak menunjukkan multikolinieritas kualitas data karena nilai toleransi $0,366 > 0,10$ dan nilai vif $2,734 < 10$.
2. Tidak ditemukan gejala multikolinieritas dalam Variabel kualitas pelayanan karena nilai Tolerancenya $0,366 > 0,10$ dan nilai VIFnya $2,734 < 10$.

3.1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Analisis heteroskedastisitas dapat diamati melalui penyebaran titik pada grafik scatter plot berikut:



Gambar 3 *Scatter Plot*

Sumber: Hasil pemerosesan SPSS (2024)

Dari gambar atas, dapat diamati titik-titik tersebar secara merata dan acak di kedua sisi sumbu X maupun Y. Selain itu, titik-titik tidak menumpuk pada satu area tertentu serta tidak membentuk pola spesifik. Dari hasil tersebut, Maka disimpulkan kalau masalah heteroskedastisitas tidak ditemukan oleh model regresi dalam penelitian ini, yang ditunjukkan oleh penyebaran residual yang acak dan merata memengaruhi.

3.1.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari analisis ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.939	.344		2.727	.008
KUALITAS DATA	.381	.129	.393	2.965	.004
KUALITAS PELAYANAN	.400	.131	.403	3.044	.003

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2024)

Pada tabel 3.4 diatas berdasarkan nilai *Unstandardized Coefficients* (B) di dapat persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini ialah berikut:

$$Y = 0,939 + 0,381 X_1 + 0,400 X_2$$

Persamaan regresi ini dapat diinterpretasikan dengan uraian berikut:

Nilai konstanta (a) sebesar 0,939 menunjukkan nilai dari kepuasan masyarakat sebelum dipengaruhi variabel kualitas data (X_1), kualitas pelayanan (X_2) Jika diasumsikan bahwa terdapat variabel lain yang bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi kualitas data (X_1) sebesar 0,381 menunjukkan bahwa jika kualitas data setiap kenaikan 1 satuan pada variabel ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,381 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X_2) bernilai tetap.

Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,400 menunjukkan setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan diperkirakan akan berdampak pada meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,400 dengan asumsi variabel kualitas data (X_1) bernilai tetap.

3.1.5 Hasil Uji Hipotesis

3.1.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel tabel 3.4 di atas, hasil uji t dapat dijelaskan berikut ini:

- 1) Kualitas data memiliki nilai sig. sebesar 0,004. Karena nilai t sig. $0,004 < \alpha 0,05$ maka dapat dinyatakan kualitas data memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian berarti hipotesis diterima.
- 2) Nilai t sig. kualitas pelayanan adalah 0,003. Karena nilai t sig. $0,003 < \alpha 0,05$ maka dapat dinyatakan Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat dengan demikian berarti hipotesis diterima.

3.1.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3.5 berikut menunjukkan hasil uji F:

Tabel 3.5 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Regression</i>	8.885	2	4.443	44.347	.000 ^b
<i>Residual</i>	6.712	67	.100		
<i>Total</i>	15.597	69			

Sumber: Hasil pengolahan SPSS2024)

Berdasarkan taber 3.5di atas, diketahui nilai F signifikan sebesar sig. 0,000. Kraena nilai F sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak atau H_a diterima. Oleh karena itu, dapat dinyatakan variabel kualitas data (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PST BPS Kota Langsa.

3.1.5.3 Uji Koefisien Determinan R^2

Nilai koefisien determinan (R^2) dari hasil pengujian pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Determinan (*Adjusted R²*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
	.755 ^a	.570	.557	.31651

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, diketahui *R Square* memiliki nilai sebesar 0,570, yang berarti kualitas data (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan masyarakat pada PST Badan Pusat Statistik Kota Langsa. Kemudian sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terkait dengan penelitian.

3.2. Pembahasan

Menurut hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui uji t bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar efek dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji t variabel kualitas data memiliki nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. Menunjukkan secara statistik kepuasan masyarakat di BPS Kota Langsa dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas data. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di BPS Kota Langsa dipengaruhi oleh kualitas data. Responden mengatakan bahwa kualitas data yang akurat, lengkap, dan relevan membantu mereka mendapatkan informasi yang lebih terpercaya dan bermanfaat. Kualitas data ini membuat masyarakat merasa dapat mengandalkan PST BPS Kota Langsa, yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kepercayaan masyarakat terhadap BPS Kota Langsa tersebut juga dianggap sangat penting karena data dapat diakses dengan mudah. Penemuan temuan ini sejalan dengan temuan sebelumnya oleh: Hendrita (2016) dimana variabel kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada PST BPS Provinsi Jambi.

Hasil uji hipotesis melalui uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat di PST BPS Kota Langsa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Responden mengatakan bahwa rasa puas mereka dengan layanan ditingkatkan oleh pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian informasi yang disampaikan oleh petugas dan kecepatan dalam menangani permintaan. Ketika layanan memenuhi standar yang diharapkan, masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya dengan layanan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh: Sudibyo et al. (2018) dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data.

Uji F dijalankan untuk menentukan sejauh mana Semua variabel dependen dipengaruhi secara simultan oleh variabel independen. Berdasarkan hasil perhitungan, dinilai secara signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikan F (0,000) lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05, maka dengan demikian, variabel independen, yaitu kualitas data (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang juga menunjukkan kualitas data dan kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya oleh Hendrita (2016) yang menyatakan variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan antara kualitas data dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pada PST BPS Provinsi Jambi. Lebih lanjut, Wisudaningi et al. (2019) yang menyatakan secara simultan kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Cwie Mie Malang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil serta pembahasan mengenai analisis kualitas data dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada BPS Kota Langsa, diperoleh kesimpulan yaitu hasil uji t menunjukkan secara parsial kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PST Badan Pusat Statistik

Langsa. Artinya, jika data berkualitas tinggi, kepuasan masyarakat akan meningkat, sebaliknya jika data berkualitas rendah, kepuasan masyarakat akan menurun, hasil uji t menunjukkan kalau secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PST BPS Kota Langsa. Artinya bahwa masyarakat akan lebih puas jika layanan berkualitas tinggi, dan sebaliknya, jika layanan berkualitas rendah, masyarakat juga akan kurang puas, dan hasil uji F memperlihatkan variabel independen kualitas data (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PST BPS Kota Langsa.

Penelitian ini masih terbatas pada variabel kualitas data dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi informasi, kecepatan layanan, dan pemanfaatan teknologi digital dalam penyampaian data. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan metode kualitatif atau pendekatan campuran (*mixed methods*) agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan BPS. Penambahan lokasi atau perluasan wilayah studi juga disarankan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan generalisasi hasil penelitian yang lebih baik.

Bibliografi

- Banten, B. P. S. P. (2024). *Laporan Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Banten*.
- Hendrita, R. (2016). *Analisis Kualitas Data Dan Pelayanan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi*. Terbuka.
- Hulu, E., Mendrofa, Y., & Kakisina, S. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Adi Prima Cabang Medan Stok Point Nias Kota Gunungsitoli*. 6(4), 106–115.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. In *Pearson Education* (6th ed., p. 345).
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*.
- Nirmala, A. R., & Damayanti, U. R. (2016). *Analisis Kualitas Data Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)*. 42. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/12085>
- Richadinata, K. R. P., Aristayudha, A A Ngurah Bagus Rettobjaan, V. F. C., Widnyani, N. M., & Astitiani, N. L. P. S. (2024). *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* - Google Books. In 1 (Ed.), *Media Pustaka Indo* (p. 80). https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_dan_Keputusan_Pembeli/MwdMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kualitas+pelayanan&pg=PA2&printsec=frontcover
- Sudibyo, B. O., Istiatin, & Kustiyah, E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Data Pada Perpustakaan Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 15. <http://hdl.handle.net/11617/9967>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In Supoto (Ed.), *Alfabeta* (2nd ed., p. 463). <https://anyflip.com/xobw/rfpq>
- Terimajaya, I. W., Dewi, N. L. S., & Simamora, T. (2024). *Dasar-Dasar Statistika : Konsep dan Metode Analisis*. In Sepriano & Efitra (Eds.), *PT. Sonpedia Publishing Indonesia* (1st ed., p. 91).
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 15. <https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2377>