



Pengaruh Penyajian Data Berbasis *E-Government* dan Pelayanan Statistik Terpadu Terhadap Kepuasan Pengguna Data di Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut

Irvan Prasastya Santosa¹, Mulyaningsih², Wati Susilawati³

^{1,2,3}Universitas Garut

email:

24091123015@uniga.ac.id

mulyaningsih@uniga.ac.id

wati.s@uniga.ac.id

Abstract

The development of E-Government at the Statistics Indonesia (BPS) of Garut Regency requires the provision of statistical data that is accurate, easily accessible, and responsive to users' needs. However, several technical challenges remain, such as server disruptions, difficulties in accessing data, and suboptimal service responsiveness, which may create a gap between users' expectations and service performance. This study aims to analyze the effects of E-Government-based data presentation and Integrated Statistical Services on data user satisfaction at BPS Garut Regency. This study employed a quantitative approach using descriptive and associative methods. Data were collected through questionnaires distributed to 130 respondents consisting of local government officials, academics, and members of the public. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS 3. The results show that E-Government-based data presentation and Integrated Statistical Services simultaneously have a significant effect on data user satisfaction, with an R^2 value of 0.886. Partially, E-Government-based data presentation has a positive and significant effect on data user satisfaction ($\beta = 0.398$; $p < 0.05$), while Integrated Statistical Services has a more dominant effect ($\beta = 0.605$; $p < 0.05$). These findings indicate that the integration of digital system quality and direct service quality is a key factor in improving data user satisfaction. The study concludes that improving user satisfaction at BPS Garut Regency should be carried out in an integrated manner through website optimization and strengthening the quality of statistical services.

Keywords: *E-Government, Integrated Statistical Services, Data User Satisfaction, SEM-PLS*

Abstrak

Perkembangan *E-Government* di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Garut menuntut penyajian data statistik yang akurat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan server, kesulitan akses data, serta respons pelayanan yang belum optimal, yang

berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penyajian data berbasis *E-Government* dan Pelayanan Statistik Terpadu terhadap kepuasan pengguna data di BPS Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 130 responden yang terdiri dari unsur pemerintah daerah, akademisi, dan masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyajian data berbasis *E-Government* dan Pelayanan Statistik Terpadu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dengan nilai R^2 sebesar 0,886. Secara parsial, penyajian data berbasis *E-Government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data ($\beta = 0,398$; $p < 0,05$), sedangkan Pelayanan Statistik Terpadu memiliki pengaruh yang lebih dominan ($\beta = 0,605$; $p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi antara kualitas sistem digital dan kualitas pelayanan langsung menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna di BPS Kabupaten Garut perlu dilakukan secara terpadu melalui optimalisasi website dan penguatan kualitas pelayanan statistik.

Kata Kunci : *E-Government*, Pelayanan Statistik Terpadu, Kepuasan Pengguna Data, SEM-PLS

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyediaan layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan berorientasi pada pemberian layanan kepada masyarakat guna menciptakan lingkungan yang mendukung setiap individu dalam mengembangkan potensi dan kreativitasnya (Mulyaningsih, 2021).

Fenomena perkembangan *E-Government* di instansi publik seperti BPS Kabupaten Garut menuntut adanya kualitas penyajian data yang tidak hanya akurat, tetapi juga mudah diakses dan bermanfaat bagi pengguna. Dalam hal ini, teori WebQual Barnes & Vidgen, (2000) sangat relevan, karena penyajian data berbasis website BPS harus memenuhi aspek *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *appearance* agar pengguna merasa nyaman dan terbantu ketika mencari serta memanfaatkan data statistik. Jika salah satu dimensi ini tidak terpenuhi, maka persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital BPS dapat menurun.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) sebagai bentuk interaksi langsung dengan masyarakat dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang mencerminkan kualitas pelayanan dalam penyediaan bimbingan data, konsultasi, dan dukungan teknis. Pelayanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada pengguna berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna data.

Sementara itu, untuk melihat secara menyeluruh keberhasilan sistem informasi BPS, Information System Success Model dari DeLone & McLean (2003) memberikan kerangka evaluasi yang

komprehensif. Komponen *system quality*, *information quality*, dan *service quality* menekankan pentingnya kualitas sistem dan layanan; *use* dan *user satisfaction* menjadi indikator penerimaan pengguna; sedangkan net benefits menunjukkan sejauh mana keberadaan *E-Government* dan PST BPS Garut benar-benar memberikan nilai tambah bagi pemanfaatan data oleh masyarakat, akademisi, maupun pemerintah daerah.

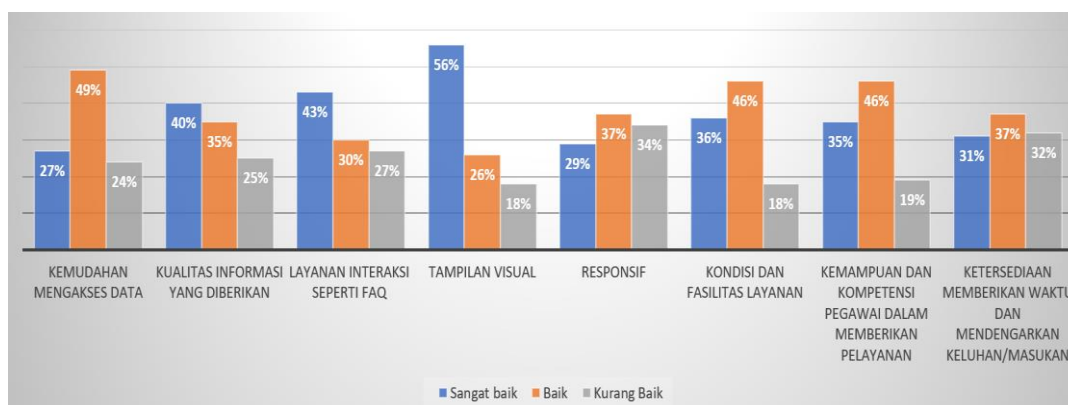
Penerapan *E-Government* oleh BPS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses terhadap data statistik. Salah satu bentuk nyata dari implementasi ini adalah penyediaan data melalui portal digital dan aplikasi, yang memungkinkan masyarakat, peneliti, dan pembuat kebijakan untuk memperoleh data secara cepat dan fleksibel (Ikhsan et al., 2023). Seiring dengan itu, keberadaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) menjadi wujud konkret pelayanan satu pintu yang menyatukan berbagai jenis layanan statistik di bawah satu sistem terpadu yang lebih efisien dan ramah pengguna.

Kepuasan pengguna data masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan layanan statistik. Sebagian pengguna mengalami kendala dalam mengakses data, menilai layanan belum responsif, serta belum memperoleh manfaat optimal dari sistem yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian empiris untuk menganalisis pengaruh penyajian data berbasis *E-Government* dan Pelayanan Statistik Terpadu terhadap kepuasan pengguna data di BPS Kabupaten Garut. Kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan data dan informasi juga terus meningkat (Syahputra et al., 2024). Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan jumlah pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST) pada tahun 2024 sebagaimana disajikan pada grafik berikut.



Gambar 1. Pengunjung Website BPS Kabupaten Garut Tahun 2024
Sumber: BPS (2024)

Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara terhadap pengguna data statistik:



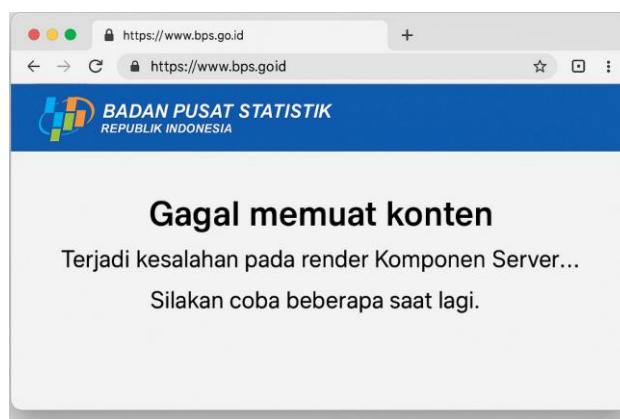
Gambar 2 Hasil Pra Survey Kepuasan Layanan di BPS Kabupaten Garut

Sumber: Hasil Pra Survey Peneliti (2024)

Berdasarkan gambar grafik diatas permasalahan pada penyajian data berbasis *E-Government* (X1) ditunjukkan oleh hasil pra-survei tahun 2024 yang mencatat bahwa 24% responden menilai akses data masih sulit dan terdapat gangguan teknis seperti *server error* dan sinkronisasi data yang tidak optimal. Selain itu, sebagian pengguna mengeluhkan fitur pencarian data yang belum intuitif serta ketidaksesuaian antara kebutuhan pengguna dengan format penyajian data yang tersedia. Menurut Barnes dan Vidgen (2000) dalam teori WebQual, kualitas website yang baik harus memenuhi aspek *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *appearance*. Berdasarkan hasil temuan tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa dimensi tersebut belum terpenuhi secara optimal pada sistem penyajian data BPS Kabupaten Garut.

Sementara itu, permasalahan pada Pelayanan Statistik Terpadu (X2) terlihat dari 34% responden yang menilai responsivitas pegawai masih kurang dan 32% menyatakan keluhan belum ditindaklanjuti secara optimal. Beberapa pengguna juga menyebutkan bahwa waktu pelayanan belum konsisten dan komunikasi dengan petugas masih kaku. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bahwa kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masih menjadi titik lemah yang perlu ditingkatkan.

Permasalahan belakangan ini yang terjadi ialah *bug/error* pada server pusat yang mengakibatkan pelayanan berbasis *e-government* di BPS Kabupaten Garut mengalami gangguan. Sistem pelayanan online ini masih dihadapkan pada persoalan *maintenance* server yang mana BPS Kabupaten Garut belum memiliki servernya sendiri untuk mengatasi *bug/error* seperti gambar dibawah ini.



Gambar 3. Server Error
Sumber : BPS (2024)

Permasalahan dalam penyajian data berbasis *E-Government* tidak hanya terlihat dari persepsi pengguna, tetapi juga dapat diamati melalui kendala teknis secara langsung. Salah satu contohnya adalah ketika situs resmi [bps.go.id](https://www.bps.go.id) mengalami gagal memuat konten karena kesalahan pada sistem server, seperti yang terjadi dalam beberapa waktu terakhir. Gangguan semacam ini tentu berdampak pada aksesibilitas data, menurunkan kepercayaan pengguna, dan menjadi indikator penting dari rendahnya kualitas sistem informasi sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone & McLean (2003).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penyajian data berbasis E-Government dan pelayanan statistik terpadu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, meskipun dengan fokus dan temuan yang berbeda. Ningsih (2024) menekankan bahwa aspek *privacy* dan *availability* pada website BPS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, Marshelini (2021) menemukan bahwa dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna website BPS. Berbeda dengan penelitian berbasis digital, Mahardhika (2016) dan Sulma (2023) lebih menekankan pada aspek pelayanan langsung melalui Pelayanan Statistik Terpadu, yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan data. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kombinasi kualitas sistem digital dan kualitas pelayanan langsung. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan kedua aspek tersebut untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna data secara lebih komprehensif.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti bermaksud untuk menganalisis pengaruh penyajian data berbasis *E-Government* dan pelayanan statistik terpadu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan kualitas layanan data publik, baik dari sisi digital maupun pelayanan langsung, guna meningkatkan kepuasan dan pemanfaatan data oleh pengguna baik pemerintahan Kabupaten Garut, Masyarakat maupun Akademisi.

Tinjauan Pustaka

Penelitian ini didasarkan pada teori pelayanan publik serta teori keberhasilan sistem informasi dalam konteks pemerintahan berbasis digital. Konsep pelayanan publik mengacu pada pandangan Sinambela (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif

secara profesional dan akuntabel. Seiring perkembangan teknologi, pelayanan publik juga diimplementasikan melalui sistem *E-Government* guna meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan.

Penelitian ini menggunakan teori WebQual yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002) untuk menganalisis kualitas penyajian data berbasis E-Government. Model ini menilai kualitas website melalui dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), serta tampilan antarmuka (*interface quality*). Website yang mudah digunakan serta menyajikan informasi yang akurat dan relevan akan meningkatkan pengalaman pengguna dan berdampak pada kepuasan.

Sementara itu, kualitas Pelayanan Statistik Terpadu dianalisis menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna diyakini dapat membentuk persepsi positif terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada Information System Success Model dari DeLone dan McLean (2003), yang menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut. Model ini memperkuat argumentasi bahwa integrasi antara kualitas layanan digital dan kualitas pelayanan langsung akan meningkatkan kepuasan pengguna data.

Teori Sinambela (2011), Barnes dan Vidgen (2002), Parasuraman et al. (1988), serta DeLone dan McLean (2003) menunjukkan bahwa kualitas penyajian data berbasis *E-Government* dan kualitas Pelayanan Statistik Terpadu merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna data.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan layanan penyajian data berbasis E-Government dan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi BPS, laporan statistik, serta literatur yang relevan.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM). Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, serta pengujian model struktural untuk mengetahui hubungan antar konstruk dalam penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

BPS Kabupaten Garut sebagai instansi penyedia layanan data dan informasi statistik memiliki dua bentuk pelayanan utama, yaitu pelayanan tatap muka melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan pelayanan digital melalui sistem berbasis E-Government. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari responden, secara umum tingkat kepuasan pengguna data

berada pada kategori baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mendukung efektivitas layanan secara optimal. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas penyajian data secara digital berperan dalam membentuk kepuasan pengguna. Meskipun akses layanan sudah tersedia secara daring dan luring, beberapa responden masih mengeluhkan kecepatan respons, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem dan peningkatan kualitas interaksi pelayanan masih diperlukan.

Dari sisi layanan digital, sebagian responden menyatakan bahwa sistem sudah cukup mudah digunakan, namun terdapat kendala pada kelengkapan informasi dan navigasi website. Sementara itu, pada layanan tatap muka, faktor keramahan, kejelasan komunikasi, serta ketepatan waktu pelayanan menjadi aspek yang paling mempengaruhi persepsi kepuasan. Hasil pengujian model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata *communalities* sebesar 0,735 yang berada di atas batas minimum 0,5, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,812 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Keterangan	Nilai
Rata-rata <i>Communalities</i>	0,735
<i>Cronbach's Alpha</i>	0,812
Kesimpulan	Valid dan Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator memiliki nilai *communalities* di atas 0,5, yang menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu menjelaskan konstruk yang diukur secara memadai. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,812, yang berada di atas batas minimum 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Selanjutnya, hasil pengujian model struktural (*inner model*) menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,605, T-statistic sebesar 10,249, dan P-value sebesar 0,000. Penyajian data berbasis E-Government juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,398, T-statistic sebesar 6,616, dan P-value sebesar 0,000.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistics	P-Values	Keterangan
Pelayanan → Kepuasan	0,605	10,249	0,000	Signifikan
E-Government → Kepuasan	0,398	6,616	0,000	Signifikan

Sumber : Peneliti (Hasil Pengolahan) (2026)

Nilai R^2 sebesar 0,886 menunjukkan bahwa variabel penyajian data berbasis E-Government dan Pelayanan Statistik Terpadu mampu menjelaskan sebesar 88,6% variasi kepuasan pengguna data, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 3. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R ²	Kategori
Kepuasan Pengguna Data	0,886	Moderat/Kuat

Sumber : Peneliti (Hasil Pengolahan) (2026)

Selain pengujian model struktural, penelitian ini juga menggunakan analisis *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) untuk melihat tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna data.

Tabel 4. IPMA

Construct Total effects for [Kepuasan Pengguna Data]	
	Kepuasan Pengguna Data
Pelayanan Statistik Terpadu	0.609
Penyajian Data Berbasis <i>E-Government</i>	0.372
Construct Performances for [Kepuasan Pengguna Data]	
	Performances
Pelayanan Statistik Terpadu	74.127
Penyajian Data Berbasis <i>E-Government</i>	73.959

Sumber : Peneliti (Hasil Pengolahan) (2026)

Hasil analisis IPMA menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu memiliki nilai *total effect* sebesar 0,609 dan *performance* sebesar 74,127, lebih tinggi dibandingkan penyajian data berbasis *E-Government* dengan *total effect* 0,372 dan *performance* 73,959. Hasil ini menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu menjadi faktor yang lebih penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga perlu menjadi prioritas utama, sementara penyajian data berbasis *E-Government* tetap perlu dioptimalkan.

3.2 Pembahasan

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,605. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan langsung memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan data statistik, pengguna tidak hanya membutuhkan akses data, tetapi juga interaksi langsung yang mampu memberikan kejelasan, kepastian, dan solusi terhadap kebutuhan informasi yang spesifik.

Secara lebih mendalam, tingginya pengaruh Pelayanan Statistik Terpadu menunjukkan bahwa dimensi responsiveness, assurance, dan empathy menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika petugas mampu memberikan respons yang cepat, komunikasi yang jelas, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik layanan statistik masih bersifat konsultatif, sehingga peran interaksi langsung tetap menjadi kunci utama.

Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pengguna. Secara empiris, temuan ini juga didukung oleh penelitian Akbar dan Fauzy (2024) serta Ikhsan et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Statistik Terpadu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya pada aspek kecepatan respons dan kejelasan informasi.

Selain itu, penyajian data berbasis E-Government juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,398. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan Pelayanan Statistik Terpadu, variabel ini tetap memiliki peran penting dalam mendukung kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam memperoleh data statistik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital berfungsi sebagai pendukung utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna, namun belum sepenuhnya mampu menggantikan peran pelayanan langsung. Kondisi ini dapat disebabkan oleh keterbatasan sistem, seperti kendala teknis, navigasi yang belum optimal, atau ketidaksesuaian format data dengan kebutuhan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan teori WebQual Barnes & Vidgen, (2002) dan Information System Success Model (DeLone & McLean, 2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Marshelini (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas website BPS, khususnya pada dimensi *usability* dan *information quality*, berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Nilai R^2 sebesar 0,886 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna data. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan dan kualitas sistem digital merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna.

Hasil analisis *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu memiliki nilai *total effect* sebesar 0,609 dengan nilai *performance* sebesar 74,127, lebih tinggi dibandingkan penyajian data berbasis E-Government yang memiliki *total effect* sebesar 0,372 dan *performance* sebesar 73,959. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu merupakan variabel yang paling penting dan menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna data. Hasil IPMA tersebut memperkuat temuan SEM yang menunjukkan dominannya pengaruh pelayanan langsung dibandingkan sistem digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada aspek responsivitas, kejelasan informasi, dan kualitas interaksi petugas. Di sisi lain, penyajian data berbasis E-Government tetap perlu dioptimalkan, terutama pada aspek kemudahan akses, kelengkapan informasi, dan stabilitas sistem, agar dapat mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh.

4. Kesimpulan

Pelayanan Statistik Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna data. Pelayanan Statistik Terpadu memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan penyajian data berbasis E-Government, sehingga menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Penyajian data berbasis E-Government tetap memberikan kontribusi penting, terutama dalam mendukung kemudahan akses, efisiensi, dan ketersediaan informasi. Hasil analisis IPMA juga menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu merupakan variabel dengan tingkat kepentingan tertinggi, sehingga perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek responsivitas, kejelasan informasi, dan kualitas interaksi, perlu diutamakan, disertai dengan optimalisasi sistem E-Government untuk mendukung layanan yang lebih efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Akbar, M. R. H., & Fauzy, A. (2024). Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan statistik terpadu dengan metode importance performance analysis (IPA) di BPS RI. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 2(3), 354–367.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Analisis hasil survei kebutuhan data BPS Kabupaten Garut tahun 2023*. BPS Kabupaten Garut.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An exploration of website quality. *Proceedings of the European Conference on Information Systems (ECIS)*, 1–9.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Ikhsan, M., Ponirin, & Palawa, M. R. (2023). Analisis kepuasan konsumen pada pelayanan statistik terpadu melalui SKD 2022 di BPS Kabupaten Donggala. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 107–120.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Marshelini, S. (2021). Pengaruh kualitas website Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0. *Skripsi, Universitas Jambi*.
- Sudinata, N. (2023). Tingkat kepuasan publik terhadap kualitas data statistik resmi hasil diseminasi BPS berdasarkan survei kebutuhan data (SKD) tahun 2022. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Wahyuli, R. A., Parawu, H. E., & Yusuf, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan statistik terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(5), 992–1007.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>