
ARTICLE

Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)

Pebrana Nazalini^{1*}, Eko Budi Sulistio², Intan Fitri Meutia³

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung

How to cite: Nazalini, P., Sulistio, E. B, N., Meutia, I.F, (2022). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022). *Administrativa* (4) 2

Article History

Received: 18 Agustus 2022
Accepted: 20 Desember 2022

Keywords:

Strategy implementation,
Management strategy,
public services

Kata Kunci:

Implementasi Strategi;
Manajemen Strategi;
Pelayanan Publik;

ABSTRACT

Providing the high quality of public services are government's responsibility. In responding to the advances of information and communication technology, Badan Pusat Statistik through the Integrated Statistical Service Unit seeks to improve the quality of public services by implementing several strategies to produce the high quality of statistical data services for the community. This study aims to analyze the process of strategy implementation for improving the quality of public services in Badan Pusat Statistik South Lampung Regency and to analyze the quality of public services based on the implementation of these strategies. This research is a qualitative descriptive study that was studied using strategy implementation theory according to Hunger & Wheelen (2003) with 3 indicators, namely programs, procedures, and budgets, and the theory of public service quality according to Nurdin (2019) with 6 indicators, namely facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and price. The results of this study indicate that the implementation of the strategy to improve the quality of public services has not run optimally because the procedures for implementing the programs are still constrained regarding the mechanism of online service time, utilization of service facilities and the lack of actors that involved in the process of implementing the socialization program. Furthermore, the quality of public services that has been provided are in accordance with the dimensions of the high quality of public services related to the provision of supporting infrastructure, reliability, service assurances, empathy, and service prices, but the responsiveness dimension has not been maximally provided.

ABSTRAK

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tanggung jawab pemerintah. Dalam menyikapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi Badan Pusat Statistik melalui Unit Pelayanan Statistik Terpadu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan strategi untuk dapat menghasilkan pelayanan data statistik yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai proses implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan serta untuk menganalisis mengenai kualitas

* Corresponding Author
Email : pebrana@gmail.com

pelayanan publik berdasarkan penerapan strategi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dikaji menggunakan teori implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003) dengan 3 indikator yaitu program, prosedur, dan anggaran, serta teori kualitas pelayanan publik menurut Nurdin (2019) dengan 6 indikator yaitu sarana pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta Harga. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan belum berjalan secara optimal dikarenakan prosedur pelaksanaan program yang masih terkendala mengenai mekanisme waktu pelayanan online, pemanfaatan sarana pelayanan serta minimnya aktor yang terlibat dalam proses pelaksanaan program sosialisasi. Selanjutnya kualitas pelayanan publik yang tersedia sudah mampu memenuhi dimensi pelayanan publik yang berkualitas terkait penyediaan sarana prasarana yang menunjang, keandalan, jaminan pelayanan, empati, serta harga pelayanan, namun pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) belum maksimal dirasakan masyarakat.

A. PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah untuk terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera. Karenanya pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik perlu terus berintegrasi untuk dapat menyediakan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus meningkatkan kemampuan untuk dapat beradaptasi ditengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat seperti saat ini yang meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap hasil kinerja birokrasi pemerintahan dan membuat masyarakat semakin peduli terhadap peningkatan kualitas hidupnya. Kinerja yang dihasilkan oleh pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyedia pelayanan publik. the government and the community in almost all parts of the world, which increasingly urge the government to immediately innovate towards various public services, namely the emergence of Corona Virus Diseases 2019 or called by another name Covid-19.

Merealisasikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat bukanlah hal yang mudah. Berbagai kendala dan faktor penghambat yang dihadapi pemerintah mengakibatkan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Saat ini Indonesia sering kali dihadapkan oleh permasalahan pelayanan publik, permasalahan ini berkaitan dengan ketidaksesuaian harapan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang dipicu oleh tidak efektifnya sistem yang berlaku saat pelayanan diberikan, biaya yang relatif mahal, serta tidak transparanya pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Kinerja buruk yang dihasilkan pemerintah seperti sikap maupun perilaku yang tidak mencerminkan nilai profesionalisme mengindikasikan kurang optimalnya pelayanan publik yang dihasilkan. Pandangan bahwa birokrasi telah memiliki suatu paradigma baru mengenai cara kerja yang berorientasi pada penyediaan pelayanan prima dan

transparan pada nyatanya belum diterapkan secara maksimal pada kinerja aparat pemerintahan saat ini (Arif 2006).

Berdasarkan hal tersebut birokrasi pemerintahan perlu untuk diarahkan untuk menciptakan kinerja yang akuntabel dan transparan sehingga dalam kinerja sehari-hari pemerintah dapat lebih berorientasi kepada kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Perubahan cara pandang dalam pelayanan birokrasi pemerintahan harus diarahkan untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas melalui instrument pelayanan yang orientasinya dapat lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto 2012). Dalam kaitan dengan upaya perbaikan pelayanan publik keefektifitasan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Pada penilaian yang dilakukan Bank Dunia mengenai government effectiveness, pada tahun 2013 Indonesia memperoleh skor -0,20, pada tahun 2015 -0,24, dan pada tahun 2017 0,04 sementara pada tahun 2018 dan 2019 penilaian government effectiveness index yang dicapai pemerintah Indonesia yaitu 0,18 dan pada tahun 2020 nilai yang dicapai Indonesia meningkat menjadi 0,37 tentunya ini merupakan suatu pencapaian yang signifikan. Meskipun pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya skor tersebut masih menunjukkan kapasitas kelembagaan/efektivitas pemerintahan di Indonesia tertinggal jika dibandingkan dengan kemajuan yang dicapai oleh negara-negara tetangga (World Bank 2020). Berdasarkan data tersebut dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik untuk dapat meningkatkan indeks keefektifitasan pemerintah (government effectiveness index) perlu memahami adanya perubahan sikap dan kepentingan masyarakat. Terutama pada era globalisasi disaat teknologi informasi semakin berkembang yang tentunya berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Ma'arif (2013) Pada era e-government seperti saat ini harus dimanfaatkan secara optimal pada semua tingkat pemerintah hingga lingkup terkecil. Tujuan dari pemanfaatan berkembangnya teknologi informasi pada era e-government secara optimal adalah meningkatnya kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan sehingga akan menghasilkan outcome berupa kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Pada prinsipnya dalam penyediaan pelayanan publik kualitas yang dihasilkan berdasarkan kinerja pemerintah harus meningkat berdasarkan kondisi yang sebelumnya telah dihadapi organisasi namun dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik ini bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi manajemen perubahan dalam menyikapi perubahan ini (Furqoni 2014). Berbagai instansi maupun lembaga pemerintahan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan berbagai strategi pada lingkup organisasinya tidak terkecuali pada Badan Pusat Statistik. Hal ini didasarkan pada hasil survei yang dilakukan Ernst & Young di tahun 2010 mengenai penilaian kepuasan masyarakat selaku pengguna data terhadap kinerja yang dihasilkan Badan Pusat Statistik (BPS). Berdasarkan hasil survei tersebut dapat diketahui beberapa penilaian masyarakat terhadap kinerja BPS yaitu ;

- a. Sebagian besar masyarakat berpandangan positif terhadap hasil kinerja BPS, namun masih terdapat masyarakat yang memandang negatif
- b. Dalam aspek kualitas, terdapat masyarakat yang berpandangan netral dan merasa tidak dilibatkan dalam setiap perkembangan di BPS
- c. BPS perlu bekerjasama dengan pengguna data untuk memahami pandangan mereka terhadap accuracy dan timeliness. (Badan Pusat Statistik 2014)

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan suatu lembaga pemerintah Non-Kementerian yang bertanggung jawab kepada Presiden. Pada tingkat provinsi maupun kabupaten BPS memiliki kantor perwakilan pada masing-masing tingkat daerah tersebut. Dalam rangka

mewujudkan pelayanan data yang berkualitas BPS membangun Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang dilaksanakan oleh pegawai seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS). Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pemberian pelayanan data secara terpadu melalui satu pintu terkait berbagai jenis pelayanan oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab. Pelayanan publik yang tersedia pada PST BPS pada umumnya merupakan penyediaan data melalui publikasi tercetak, publikasi digital, konsultasi, serta rekomendasi statistik kepada masyarakat maupun K/L/D/I (Badan Pusat Statistik 2022).

Dalam rangka penyediaan pelayanan publik BPS menghasilkan data statistik yang dikumpulkan dalam setiap periodik melalui metode ilmiah yang senantiasa diuji dan direkam untuk jangka waktu yang panjang. Penyediaan pelayanan berupa data yang akurat dan berkualitas memiliki peranan penting untuk dapat dimanfaatkan bagi masyarakat di berbagai lingkup kehidupannya. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No 16 Tahun 1997 Pasal 11 dan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 Pasal 3, Tugas Badan Pusat Statistik yaitu berkaitan dengan penyelenggaraan statistik dasar yang pemanfaatannya ditujukan untuk keperluan yang bersifat luas yaitu bagi masyarakat dan juga pemerintah. Data berkualitas yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik sangat berguna untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam segala bidang, dengan memanfaatkan data-data statistik segala perencanaan yang dibutuhkan masyarakat mengenai berbagai aspek kehidupan akan lebih akurat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) sangat perlu diperhatikan oleh Badan Pusat Statistik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi serta kondisi terkini ditengah masyarakat.

Penelitian ini berlokasi pada BPS Kabupaten Lampung Selatan sebagai perwakilan BPS Kabupaten/Kota. Pemilihan lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh urgensi yaitu berdasarkan hasil pra-riset, BPS Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki suatu strategi dalam menghadapi berbagai permasalahan pada lingkungan organisasi terutama dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Strategi yang dimiliki BPS Kabupaten Lampung Selatan tertuang dalam rencana strategis (Renstra) Badan pusat statistik lampung selatan Tahun 2020-2024. Renstra BPS Kabupaten Lampung Selatan periode 2020-2024 disusun dengan mengikuti arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang berfokus pada peningkatan kualitas core business melalui penyediaan data statistik berkualitas, penyediaan pelayanan prima berdasarkan hasil kegiatan statistik, serta membangun koordinasi dalam sistem statistik nasional. Dari berbagai strategi yang tertuang pada rencana strategis tersebut yang berkaitan dengan upaya perbaikan pelayanan publik pada Badan pusat Statistik Lampung Selatan yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan. Penerapan strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik pada BPS Lampung Selatan di latar belakang oleh urgensi dimana Jajaran BPS sangat menyadari bahwa perubahan teknologi dan informasi semakin berkembang tentunya mempengaruhi kondisi persaingan yang lebih ketat antara pemberi pelayanan. Ekspektasi masyarakat sebagai pengguna data terhadap kinerja BPS untuk menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas semakin meningkat. Masyarakat sebagai pengguna data senantiasa mengharapkan adanya peningkatan kecepatan waktu terhadap penyediaan data (*faster*), kemudahan dalam memperoleh data (*easier*), serta data yang dihasilkan dapat meningkat kualitasnya (*better*).

Berdasarkan hasil pra-riset kendala yang dihadapi BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam penyediaan pelayanan publik yang melatarbelakangi diformulasikanya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik dalam Rencana Strategis BPS Kabupaten Lampung Selatan yaitu, mengenai kondisi wilayah kerja pada daerah Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki perbedaan dengan kondisi wilayah kerja pada BPS perwakilan Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Lampung. Kabupaten Lampung Selatan memiliki beberapa pulau yang terletak di 4 Kecamatan yaitu Kecamatan Katibung, Rajabasa,

Ketapang, Bakauheni serta pulau terbanyak yaitu di Kecamatan Rajabasa sebanyak 16 pulau, salah satunya yaitu pulau Sebesi yang merupakan pulau terluas di Kabupaten Lampung Selatan. Kondisi ini tentunya merupakan kendala dan tantangan tersendiri bagi BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam pelaksanaan setiap kegiatan statistik untuk mendapatkan data yang berkualitas dan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini mengharuskan BPS Kabupaten Lampung Selatan untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit diakses dikarenakan jarak dan kondisi wilayah antar Kecamatan dengan Ibu Kota Kabupaten Lampung Selatan dimana Kantor BPS Kabupaten Lampung Selatan berlokasi.

Selain itu dalam upaya menghasilkan data dan pelayanan publik yang berkualitas, kendala yang dihadapi oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan berasal dari permasalahan Responden Burden yang pada nyatanya keakuratan pengakuan dari sumber data menjadi hal yang krusial untuk menjamin kualitas data statistik dan untuk memenuhi semua kebutuhan data yang dibutuhkan masyarakat. Dalam setiap

pelaksanaan kegiatan statistik untuk menghasilkan data dan pelayanan publik yang berkualitas harus memerlukan partisipasi masyarakat di setiap Kecamatan di Kabupaten Lampung Selatan. Penyediaan pelayanan publik pun harus mencakup seluruh Masyarakat di seluruh Kecamatan meski terkendala jarak maupun kondisi wilayah. Kondisi ini semakin dipengaruhi dengan Pandemi Covid-19 pada tahun 2020-2022 ini yang menambah tantangan BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam pemberian pelayanan publik dan pelaksanaan kegiatan statistik, Berdasarkan kondisi tersebut peneliti hendak mengetahui dan menganalisis mengenai penerapan Strategi yang dimiliki Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam menghadapi kendala yang telah dijabarkan diatas serta untuk mengetahui dan menganalisis mengenai kondisi kualitas pelayanan publik berdasarkan penerapan strategi tersebut oleh karena itu maka penulis perlu mengadakan penelitian yang berjudul “Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)”

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Tentang Strategi

Service Menurut Purnamasari (2016) strategi merupakan perkembangan dari misi organisasi dalam hubungan organisasi dengan lingkungannya. Sementara menurut Rahim & Radjab (2017) Strategi merupakan upaya menyikapi perubahan eksternal pada organisasi dengan memperhatikan kemampuan internal dan keunggulan organisasi.

Public Tentang Manajemen Strategi

Innovation Menurut Taufiqurokhman (2016) manajemen strategi merupakan pengintegrasian semua proses manajemen dalam memperkuat viabilitas dan efektivitas organisasi publik baik dari kebijakan tertentu maupun pengelolaan jangka panjang melalui pendekatan sistematis yang dituangkan dalam suatu rencana strategis untuk mencapai tujuan organisasi. Tahapan manajemen strategi menurut Hunger & Wheelen (2003)

1. Pemindaian Lingkungan (*Environtmental scanning*)
2. Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)
3. Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*)
4. Evaluasi dan Kontrol (*Control and Evaluation*)

Tinjauan Tentang Implementasi Strategi

Implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003) adalah suatu proses dimana organisasi mewujudkan suatu strategi yang telah diformulasikan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Jadi secara manajemen strategi, keberhasilan implementasi strategi dapat ditentukan oleh tiga faktor utama antara lain:

1. Program

Dalam proses implementasi strategi dibutuhkan suatu pengembangan program untuk menunjang proses implementasi yang berupa langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu perencanaan berdasarkan rencana strategis yang telah diformulasikan.

2. Anggaran (budget)

Anggaran perincian program dalam satuan biaya, setiap program akan dinyatakan dalam biaya. Anggaran ditentukan dengan laporan keuangan yang sistematis mengenai performa yang menunjukkan pengaruh yang diharapkan dari kondisi keuangan terhadap jalannya proses implementasi.

3. Prosedur Kerja

Prosedur kerja merupakan rangkaian tata cara pelaksanaan program maupun kegiatan yang berurutan tahap demi tahap terkait dengan langkah atau proses pencapaian suatu tujuan atau sasaran program.

Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2010) pelayanan publik merupakan pelayanan baik barang/jasa yang diperlukan masyarakat dan penyediaannya berkaitan dengan upaya mewujudkan pemenuhan hak masyarakat, mencapai tujuan strategis pemerintah serta memenuhi komitmen dunia internasional. Selanjutnya menurut Sulistio & Budi (2009) menyediakan suatu pelayanan publik kepada masyarakat perlu mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu antara lain:

1. Bersifat rasional dan efisien
2. Bersifat ilmiah yaitu berdasarkan ilmu pengetahuan dari suatu kajian maupun penelitian
3. Bersifat inovatif dalam menyikapi perubahan kondisi lingkungan
4. Bersifat produktif
5. Bersifat professional dan terampil yang didasarkan pada manajemen SDM yang tepat
6. Penggunaan teknologi yang modern sebagai sarana penyediaan pelayanan

Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil korelasi dari berbagai aspek yang terdapat pada organisasi, yaitu sistem pelayanan, Aparatur penyedia pelayanan, strategi dan masyarakat sebagai pelanggan. Selanjutnya menurut Nurdin (2019) dalam menentukan suatu pelayanan publik yang berkualitas terdapat 6 (Enam) yaitu Sarana Pelayanan, Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) serta Harga.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian dalam rumusan masalah mengenai implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik menggunakan teori implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003) dengan 3 indikator yaitu program, prosedur, dan anggaran, serta dalam meninjau kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Lampung Selatan

menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Nurdin (2019) dengan 6 indikator yaitu sarana pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta Harga.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Hunger & Wheelen (2003) implementasi strategi merupakan proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Ketiga hal tersebut merupakan modal pemerintah dalam pelaksanaan strategi dalam mengatasi permasalahan yang ada baik di instansi maupun permasalahan publik yang ada ditengah masyarakat serta untuk mencapai sasaran dari strategi itu sendiri.

Implementasi Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan

Pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada tahap implementasi strategi serta evaluasi dan pengendalian dalam meninjau kualitas pelayanan publik berdasarkan pengimplementasian strategi tersebut. Tahap implementasi dan evaluasi merupakan tahap yang sangat penting untuk diperhatikan dikarenakan suatu strategi tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan jika tidak terjadi proses implementasi dan proses implementasi tidak akan optimal tanpa adanya proses evaluasi terhadap kesalahan-kesalahan yang masih ada sejalan dengan proses implementasi. Berikut merupakan pemaparan dari hasil analisis peneliti mengenai implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik badan pusat statistik lampung selatan menggunakan tiga indikator implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003) :

1. Program

Ditinjau dari teori manajemen strategi pengembangan program dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik melalui program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) sudah memenuhi elemen-elemen dasar dalam proses manajemen strategi salah satunya dapat terlihat dari proses pengamatan lingkungan (Environmental Scanning), berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) yang dikembangkan melalui berbagai kegiatan yang ditujukan untuk mengatasi segala permasalahan terkait konsisi lingkungan organisasi yang dihadapi oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan antara lain yaitu, kegiatan peningkatan sarana pelayanan berbasis digital merupakan upaya Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam melakukan proses pengamatan lingkungan. Menurut Hunger & Wheelen (2003) tujuan dari proses environmental scanning atau analisis lingkungan adalah sebagai upaya memahami lingkungan dari suatu organisasi sehingga didapatkan reaksi yang tepat dalam menyikapi segala perubahan yang ada. Selain itu proses analisis lingkungan merupakan perwujudan organisasi dalam merespon berbagai isu krisis menganai lingkungan yang pengaruhnya kuat terhadap organisasi, sehingga dalam proses formulasi dan analisis strategi akan tepat sasaran. Kegiatan peningkatan sarana pelayanan berbasis digital merupakan salah satu langkah strategis Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam melakukan proses pengamatan lingkungan (environmental scanning) untuk menindaklanjuti terjadinya pandemi Covid-19 yang dapat menghambat penyediaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Berdasarkan hal tersebut BPS Kabupaten Lampung Selatan mengimplementasikan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) dengan kegiatan peningkatan sarana pelayanan berbasis digital sehingga website maupun aplikasi sebagai sarana pelayanan digital dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk menunjang proses pelayanan sehingga pelayanan publik yang disediakan tetap berkualitas, selain itu kegiatan Sosialisasi melalui

Forum Ngobrol Bareng Statistik Cerdas dari Data untuk mengatasi kendala mengenai permasalahan Responden Burden dan kurangnya komunikasi BPS Kabupaten Lampung Selatan dengan masyarakat, serta kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang disediakan serta untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kebutuhan data yang dimiliki masyarakat sehingga BPS Kabupaten Lampung Selatan dapat menyediakan data sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan analisis peneliti melalui pembahasan diatas dapat diketahui implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada BPS Kabupaten Lampung Selatan yang ditinjau dari indikator program dapat dikatakan sudah optimal.

2. Prosedur

Prosedur pelaksanaan program dan kegiatan dalam implementasi strategi perbaikan pelayanan publik di BPS Kabupaten Lampung Selatan berdasarkan hasil penelitian belum terlaksana secara optimal dikarenakan sarana pelayanan yang telah tersedia sebagai bentuk output yang dihasilkan melalui pengembangan program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) belum dimanfaatkan secara maksimal oleh petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan terutama dalam segi efektifitas waktu pelayanan, selain itu kekurangan dalam prosedur pelaksanaan program maupun kegiatan pada proses implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik ini juga terletak pada minimnya aktor dan sasaran yang terlibat pada kegiatan sosialisasi sehingga upaya membangun user engagement dalam tujuan pelaksanaan kegiatan sosialisasi masih terbatas pada konsumen di kalangan mahasiswa maupun pelajar dan belum menyeluruh ke masyarakat perkecamatan maupun perwakilan Kementrian/Lembaga/Dinas/Instansi sebagai pengguna data Badan Pusat Statistik. Berdasarkan hal tersebut implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada indikator prosedur dapat dikatakan belum terlaksana secara optimal dan dapat lebih ditingkatkan lagi

3. Anggaran

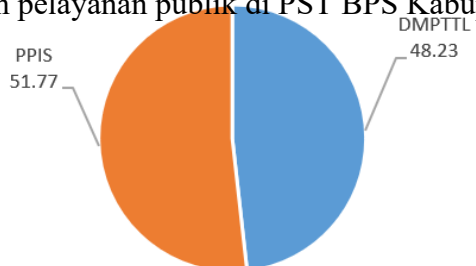
Innovation Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa jumlah anggaran mengenai pengimplementasian program PPIS sebagai bentuk perbaikan kualitas pelayanan publik di PST Badan Pusat Statistik Lampung Selatan sudah mencukupi dan tidak menjadi kendala dalam tahap implementasi program dan kegiatan berdasarkan strategi perbaikan kualitas pelayanan publik sesuai Renstra BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020-2024 yang dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Anggaran Pelaksanaan Program dan Kegiatan dalam Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik PST BPS Kabupaten Lampung Selatan

No	Program	Kegiatan	Anggaran
1.	Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS)	Kegiatan Pelayanan dan pengembangan diseminasi informasi statistik: 4. Survei Kebutuhan Data 5. Peningkatan Sarana Pelayanan Berbasis Digital 6. Sosialisasi melalui Forum Ngobrol Bareng Statistik Cerdas Dari Data	Anggaran keseluruhan dari APBN : 7.618.615.000
	Total Anggaran Program Rp3.947.088.000	Total Anggaran kegiatan Rp31.701.000	Sisa Anggaran untuk implementasi program pendukung (Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya) Rp3.671.527.000

Sumber: DIPA BPS Kabupaten Lampung Selatan (2022)

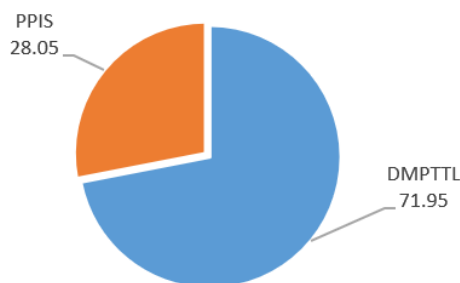
Selain itu kesesuaian alokasi anggaran juga didukung dengan data perbandingan anggaran tahun 2020 anggaran dan tahun 2021 penggunaan anggaran dalam pengimplementasian PPIS ini berkurang dengan sangat signifikan yang menandakan bahwa setelah diimplementasikannya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik melalui program program yang ada dapat meningkatkan efisiensi anggaran pada penyediaan pelayanan publik di PST BPS Kabupaten Lampung Selatan.



Gambar 1. Proporsi Anggaran Perprogram BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020

Sumber: Laporan Kinerja (LAKIP) BPS Kabupaten Lampung Selatan (2020)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa proporsi program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) pada tahun 2020 lebih besar dibandingkan dengan program lainya yang telah diimplementasikan oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan.



Gambar 11. Proporsi Anggaran Perprogram BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2021

Sumber: Laporan Kinerja (LAKIP) BPS Kabupaten Lampung Selatan (2021)

Selanjutnya dapat dilihat dari data diatas bahwasanya proporsi alokasi anggaran pada program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) pada tahun 2021 presentasenya lebih kecil dibandingkan tahun 2020 yang menandakan bahwa anggaran yang digunakan lebih efisien dibandingkan dengan tahun sebelumnya hal ini juga dipengaruhi oleh pengimplementasian strategi perbaikan pelayanan publik pada pelayanan yang disediakan di PST Badan Pusat Statistik Lampung Selatan terutama dengan penggunaan sarana pelayanan berbasis digital yang dapat memudahkan pelayanan yang disediakan sehingga perubahan alokasi sampel dan teknis pelaksanaan pada Program PPIS untuk beberapa kegiatan anggaranya dapat lebih efisien.

Kualitas Pelayanan Publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan Berdsarkan Pengimplementasian Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

Berikut merupakan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mengenai kualitas pelayanan publik pada BPS Kabupaten Lampung Selatan setelah pengimplementasian strategi perbaikan kualitas pelayanan publik yang ditinjau menggunakan teori dari Nurdin (2019) :

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang didukung dari hasil wawancara dengan para informan yaitu masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di PST BPS Kabupaten Lampung Selatan dapat disimpulkan bahwa, sarana dan prasarana yang telah tersedia di PST BPS Kabupaten Lampung Selatan sudah memadai dan sangat menunjang pelaksanaan pelayanan baik pada pelayanan secara offline maupun online. BPS Kabupaten Lampung Selatan juga telah menyediakan sarana dan prasarana ini dengan menyesuaikan standar yang berlaku pada Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 21 Tahun 2011 pasal 5 tentang pelayanan statistik terpadu sehingga kualitas pelayanan yang tersedia tidak tertinggal dengan Unit Pelayanan Statistik Terpadu pada BPS perwakilan provinsi maupun kabupaten lain.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pada penyediaan pelayanan data pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan kemampuan dan keandalan petugas sudah sesuai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti petugas yang bertugas pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu staff dari Seksi Integrasi dan Pengolahan Data Statistik (IPDS), artinya petugas tersebut merupakan orang yang berkompentensi dalam setiap penyediaan dan pengolahan data statistik di BPS Kabupaten Lampung Selatan oleh karena itu dapat dipastikan petugas pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan memiliki keandalan untuk menyediakan data data statistik maupun konsultasi statistik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara serta hasil observasi dan dokumentasi peneliti dapat disimpulkan bahwa responsivitas PST BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam melayani masyarakat memang sudah baik dan mengikuti SOP yang berlaku, namun pada pelayanan secara online masih belum maksimal dirasakan konsumen hal ini juga dilatarbelakangi oleh ketidaktahuan masyarakat atau konsumen mengenai berapa lama waktu yang memang dibutuhkan oleh petugas untuk dapat menyediakan pelayanan sesuai SOP yang berlaku oleh karena itu tingkat ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan masih bisa lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan para informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan yang ditinjau dari pemberian jaminan (*Assurance*) kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan memang sudah dipenuhi oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan selaku penyedia pelayanan publik, jaminan dalam transparansi mekanisme dan biaya pelayanan ini juga sepenuhnya sudah dirasakan oleh masyarakat dan sudah memenuhi harapan masyarakat.

5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan yang ditinjau dari indikator Empati (*Emphaty*) sudah dapat dikatakan optimal terbukti dengan kesan baik yang dirasakan masyarakat sebagai konsumen mengenai pelayanan yang diberikan dengan penerapan 3S yaitu senyum, sapa, salam oleh petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) tanpa adanya diskriminasi atau membedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya.

6. Harga

Mekanisme biaya pelayanan pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan ditetapkan berdasarkan Peraturan BPS No 2 Tahun 2019, bahwa setiap pelayanan dapat diberikan tanpa memungut biaya kepada masyarakat maupun K/L/D/I. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pada indikator kualitas pelayanan publik yang ditinjau dari harga, pelayanan yang disediakan pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan tidak memungut biaya dan tidak membebani masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa dari indikator ini PST BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam menyediakan pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Based pelayanan publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan , maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada BPS Lampung Selatan secara keseluruhan belum berjalan secara optimal sehingga kedepannya perlu memodifikasi atau memperbaiki beberapa indikator yang kurang efektif agar mencapai hasil/target yang optimal. Berdasarkan pengembangan program implementasi strategi ini telah berjalan secara optimal, hal ini dikarenakan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik BPS Kabupaten Lampung Selatan telah mengimplementasikan strategi yang tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020-2024 dengan membuat suatu pengembangan program yaitu melalui Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS), berdasarkan program tersebut terdapat beberapa kegiatan yang menunjang tercapainya perbaikan kualitas pelayanan publik. Dilihat dari segi anggaran, jumlah anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah melalui APBN sudah sesuai dan mencukupi untuk menunjang pelaksanaan program dan kegiatan dari strategi yang ada. Alokasi anggaran juga telah digunakan secara efisien oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan dengan sistem pelaporan keuangan yang optimal dan sistematis. Namun dari segi prosedur pelaksanaan program peneliti melihat bahwa indikator ini belum berjalan secara optimal, hal ini berkaitan dengan pemanfaatan sarana pelayanan yang belum maksimal serta minimnya aktor dan sasaran yang terlibat pada kegiatan sosialisasi sehingga upaya membangun user engagement belum terjalin secara maksimal.

2. Selanjutnya hasil dari pengimplementasian strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang disediakan telah memenuhi 5 (Lima) indikator pelayanan publik yang berkualitas antara lain:
 - a. Sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
 - b. Keandalan (Reliability) dimana petugas PST memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, dan penguasaan dalam menyediakan pelayanan
 - c. Jaminan (Assurance) yang dapat dirasakan masyarakat mengenai mekanisme pemberian pelayanan, serta transparansi biaya pelayanan
 - d. Empati (Emphaty) melalui penerapan budaya 3S atau senyum, sapa, dan salam pada pemberian pelayanan tanpa adanya diskriminasi atau membedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya
 - e. Harga pelayanan yang tidak dipungut biaya sehingga tidak membebani masyarakat
 - f. Terkait dimensi Ketanggapan (Responsiveness), penyediaan pelayanan publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan dinilai belum maksimal dirasakan masyarakat terutama mengenai tingkat responsivitas dalam penyediaan pelayanan secara online

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik beberapa saran dan masukan yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Untuk dapat lebih memberi perhatian dan menegakan Standar Operasional Prosedur (SOP) berkaitan dengan pengimplementasian suatu program untuk tercapainya tujuan berdasarkan strategi yang telah dibuat
2. Perlu diadakanya pelatihan baik fungsional maupun teknis pada petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) untuk membangun sumber daya aparatur yang berkompetensi sebagai penyedia pelayanan publik yang berkomitmen dalam menegakan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang berlaku sehingga terwujudnya pemangku kepentingan yang percaya data yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik
3. Sebaiknya Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dapat merencanakan dengan matang mengenai siapa saja aktor yang terlibat dan mempertimbangkan bagaimana tujuan dari suatu program dapat tercapai dengan peran masing-masing aktor didalamnya, terutama dalam program sosialisasi kegiatan untuk membangun user engagement
4. Dibutuhkan suatu pengawasan khususnya dalam penggunaan teknologi baru yang diterapkan harus diperhatikan secara berkala, dengan tujuan untuk mengetahui jalanya teknologi sehingga dalam penggunaanya tidak ada hambatan dan pelayanan yang dihasilkan dapat terlaksana secara efisien
5. Berkaitan dengan tingkat Ketanggapan (Responsiveness) dalam sebaiknya terdapat penyesuaian standar waktu pelayanan baik penyediaan pelayanan secara online maupun secara langsung
6. Perlunya pemberian informasi kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan baik melalui website maupun di kantor BPS Kabupaten Lampung Selatan mengenai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak merasakan ketimpangan terhadap waktu pelayanan secara offline dan online
7. Dalam meninjau mengenai implementasi strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik perlu adanya indikator pendukung selain dari program, anggaran, prosedur. Terutama indikator mengenai perilaku organisasi dan nilai-nilai para partisipan terutama

aparatur penyedia pelayanan secara individual terkait dengan strategi yang akan diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Saiful. 2006. *Reformasi Birokrasi Dan Demokratisasi Kebijakan Publik*. Malang: Averroes Press .
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Laporan Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik Upaya Dan Capaian 2010-2014*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Furqoni, Muhammad. 2014. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .” *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*: 2.
- Hunger, J David, and Thomas L Wheelen. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Media Sahabat Cendekia.
- Ma’arif, Syamsul. 2013. “Konteks Politis Administratif Dalam Reformasi Pelayanan Publik Di Daerah.” *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1(1): 1–13.
- Purnamasari, Andiny Indah. 2016. Universitas Maritim Raja Ali Haji “Strategi Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Bintan Dalam Meningkatkan Minat Dan Budaya Masyarakat.” *Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Rahim, Rahman, and Enny Radjab. 2017. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fisip Universitas Prof. Dr. Moestopo beragama.
- World Bank. 2020. *Government Effectiveness Index*. Diakses 2 Oktober 2022, dari https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/wb_government_effectiveness/.

