



Optimalisasi Pelayanan Data Pada Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan

Trio Wira Dharma^{1*}, Hasmawati²

¹² Program Studi Manajemen, Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

*Email: trio@bps.go.id

Doi : <https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i1.886>

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

Info Artikel

Diterima :
2022-05-07

Diperbaiki :
2022-05-20

Disetujui :
2022-05-27

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini guna menghasilkan strategi dalam mengoptimalkan pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumatera Selatan. Key Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan, Kelompok Jabatan Fungsional dan Masyarakat sebagai pengguna. Metode pengujian penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian pelayanan data BPS Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa ketersediaan data yang ada di website, dapat dipertanggungjawabkan dan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Telah melibatkan peran serta masyarakat. Tidak adanya diskriminatif yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi kepada masyarakat pengguna layanan data. Secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan pelayanan data.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Data

ABSTRACT

The purpose of this research is to produce strategies in optimizing data services on the BPS website of South Sumatra Province. Key Informants in this study include the Head of BPS of South Sumatra Province, Functional And Community Department Group as users. The testing method of this research uses descriptive qualitative. The results of bps data service research in South Sumatra Province show that the availability of data on the website, can be accounted for and has been in accordance with the laws and regulations, in accordance with the conditions and abilities of service providers and recipients by sticking to the principles of efficiency and effectiveness. It involves community participation. The absence of discrimination is not distinguishing ethnicity, race, religion, class, gender, and economic status to the community of data service users. Routinely conduct consumer satisfaction surveys to improve data services.

Keywords: Optimization, Service, Data

1. PENDAHULUAN

Salah satu usaha untuk mewujudkan Good Governance yaitu dengan memberikan informasi dan pelayanan yang mudah bagi masyarakat. Berkembangnya teknologi informasi serta komunikasi dengan pesat dan canggih dapat membantu pemerintah untuk memanfaatkannya dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan layanan mengenai semua proses pelayanannya sehingga tercipta layanan publik yang lebih baik dan memiliki orientasi kepada layanan masyarakat. Hal ini tentu berdampak pada kemudahan akses informasi oleh masyarakat yang membutuhkannya. Dengan bantuan teknologi internet tentu semakin membantu pemerintah untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi atau yang lebih dikenal dengan *electronic government* (Heryan, 2018).

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memberikan layanan publik kepada masyarakat, dimana gerakan Reformasi Birokrasi di BPS terus melaju. BPS selalu berupaya untuk memperbaiki dari berbagai sisi terutama layanan publik yang sedang menjadi sorotan utama oleh publik dengan terus berupaya untuk selalu meningkatkan layanannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna data.

Salah satu media masyarakat untuk mendapatkan akses data yaitu melalui website yang disediakan oleh BPS, hal ini dikarenakan adanya jarak dan waktu yang terkadang menjadi penghambat utama bagi masyarakat sehingga website menjadi fokus utama bagi masyarakat sebagai pengguna data. Oleh sebab itu maka perlu adanya optimalisasi website dengan dilakukan desain yang baik sehingga adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengaksesnya serta didukung oleh ketersediaan data dan informasi yang lengkap, kemudahan dan akses yang cepat bagi masyarakat sebagai pengguna.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa tidak terlepas dari permasalahan, diantaranya adalah data – data belum banyak yang masuk dari publikasi yang telah ada (belum update), hal ini dikarenakan pengelolaan yang belum benar. Hal ini membutuhkan peran aktif seluruh pegawai untuk melakukan peningkatan layanan BPS. Hal ini tentu dimulai dari hal-hal yang kecil dengan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai alamat website BPS (sumsel.bps.go.id), sehingga diketahui isi webnya kemudian adanya arahan untuk ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Diharapkan, semua karyawan memiliki kecintaan serta rasa memiliki atas BPS. Bilamana semua pelaksanaan statistik dimulai dari merencanakan kegiatan, mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data hingga prosedut publikasi serta didukung diseminasi data yang baik sesuai dengan peraturan, hal ini tentu berdampak pada kualitas data BPS sangat baik. Kualitas data yang baik adalah kunci pokok layanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna.

Berbagai penelitian berhubungan dengan optimalisasi pelayanan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Adji Muriawan dimana hasil penelitiannya diperoleh hasil pelaksanaan layanan administrasi penduduk di Kecamatan Kota Kudus kurang optimal, dimana masih ditemukannya salah dalam penulisan serta format ketika melakukan pengadministrasian penduduk (Adji Muriawan, Subarkah, 2020).

Kemudian Dyah Adriantini, dalam penelitiannya diperoleh hasil hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemberian layanan publik dalam praktik adalah diterapkannya model Sistem Pelayanan Terpadu, yang menjadi pemecahan masalah dalam usaha mengoptimalkan pelayanan publik (Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2017).

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Optimalisasi

Optimalisasi merupakan serangkaian cara dalam mengatasi masalah yang paling baik, bukan saja profitabilitas yang terbesar yang dapat diperoleh bilamana tujuan melakukan optimalisasi merupakan pemaksimalan profitabilitas, atau bukan saja pengeluaran yang terkecil yang dapat ditekan bilamana sasaran optimalisasi merupakan meminimuman pengeluaran. Terdapat 3 komponen masalah dalam pengoptimalisasian yang wajib dilakukan identifikasi, meliputi tujuan, pilihan keputusan, dan sumber daya yang terbatas (Krisna, 2017).

Optimalisasi merupakan yang paling baik, paling tinggi, keuntungan tertinggi, menjadikan terbaik, menjadikan tertinggi, mengoptimalkan prosedur, metode, aktivitas pengoptimalan (menjadikan terbaik, menjadikan tertinggi, dan lain-lain). Oleh sebab itu, optimalisasi disini bisa diartikan sebagai suatu kegiatan, prosedur, atau metodologi dalam membentuk sesuatu (sebagai suatu design, system, atau putusan) membuat jadi lebih baik, dan complete, efisien, atau efektif (Euis Nessia Fitri dan Desi Kurniawati, 2021).

2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan asal katanya yaitu “layan” mengandung arti membantu menyiapkan semua yang dibutuhkan oleh publik dalam kegiatan memberikan layanan. Setiap orang pada dasarnya sangat butuh atas layanan, bahkan secara ekstrem bisa dijelaskan bahwa dalam kehidupan manusia kita tidak dapat terlepas dari pelayanan (Sinambela & Sihite, 2018).

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 telah diberikan penjelasan dimana layanan publik merupakan semua aktivitas layanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna layanan ataupun implementasi keinginan aturan perundangan (Aprilia, 2018).

Definisi layanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik yaitu “aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan yang disesuaikan dengan aturan perundangan untuk semua masyarakat atau penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang di sediakan oleh pelaksana layanan publik (Ali, 2019).

2.3. Optimalisasi Pelayanan Publik

Hayat menjelaskan mengenai optimalisasi layanan publik merupakan pemberian layanan dengan profesional dan memiliki kualitas yang berdampak positif atas kepuasan publik (Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2017).

Menurut Sinambela, bahwa optimalisasi layanan prima tercermin dari (Sinambela & Sihite, 2018):

1. Keterbukaan (Transparansi)

- Optimalisasi harus memiliki sifat terbuka, gampang dan mudah di akses oleh semua orang yang membutuhkan serta tersedia dengan memadai dan dapat di mengerti
2. Tanggung Jawab (Akuntabilitas)
Mampu dipertanggungjawabkan sehubungan dengan ketentuan dari aturan perundangan.
 3. Kondisional
Disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan penyedia dan pengguna layanan namun tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 4. Partisipatif
Memotivasi keikutsertaan publik untuk menyelenggarakan layanan publik dengan mencermati keinginan, kebutuhan dan dambaan masyarakat.
 5. Kesamaan Hak
Semua diperlakukan sama sehingga tidak terdapat perbedaan baik dari segi kaum, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, dan kondisi ekonomi.
 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Penyedia dan pengguna layanan publik wajib mematuhi hak dan kewajibannya

3. METODE

3.1. Pendekatan Pemecahan Kasus

Pendekatan pemecahan kasus yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu pendekatan empiris yang didasarkan pada penelitian kualitatif deskriptif. Pada pendekatan ini data yang digunakan bersumber dari data primer, dimana data diperoleh secara langsung melalui key informan sehingga diketahui dengan benar mengenai layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Menurut Sukmadinata, pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan dan memberikan gambaran mengenai fenomena yang terjadi, baik yang sifatnya alamiah ataupun direkayasa, dimana lebih difokuskan pada karakteristik, kualitas, keterikatan setiap aktivitas. Kemudian, pada jenis penelitian ini tidak diberikannya perlakuan, rekayasa atau perubahan pada variabel yang diteliti, akan tetapi menjabarkan suatu keadaan dengan apa adanya. Penelitian ini hanya memberikan perlakuan pada penelitian itu sendiri, dimana dilaksanakan dengan pengamatan, interview, dan pengarsipan (Adji Muriawan, Subarkah, 2020).

3.2. Key Informan

Key Informan yang digunakan pada penelitian ini diantaranya Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan, Kelompok Jabatan Fungsional dan Masyarakat sebagai pengguna.

3.3. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analysis data deskriptif kualitatif, dimana Miles dan Huberman dalam Sugiyono menjelaskan bahwa analysis data untuk penelitian kualitatif, dilaksanakan ketika sedang berlangsung dan selesai mengumpulkan data pada periode waktu tertentu (Sugiyono, 2018).

Tahapan-tahapan yang dijalani ketika menganalisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, yaitu (Sugiyono, 2018):

1. *Data reduction* (reduksi data) merupakan prosedur memilih, memusatkan, perhatian, simplikasi, penyaduran, dan perubahan data yang bersifat global yang timbul melalui tulisan dilapangan, hingga data tersebut memberikan penjelasan yang sangat detail mengenai hasil pengamatan, interview, dan pengarsipan;
2. *Data display* (penyajian data), merupakan kumpulan informasi sistematis yang memberikan dugaan diambilnya suatu kesimpulan dan penentuan tindakan. Pada penelitian kualitative data disajikan dalam format penjelasan singkat, diagram, tabel, gambar, piktogram, dan sebagainya. Menggunakan pensajian data itu, maka data tersusun hingga bakal makin mudah dimengerti;
3. *Analysis Data*
Pada bagian ini dilaksanakan aktivitas pengolahan data yang didapat dari key informan ataupun arsip, langkah selanjutnya dibuatkan dalam suatu laporan hasil penelitian. Hasil analysis itu dimasukkan kedalam suatu laporan hasil penelitian serta pembahasan.
4. *Conclusion drawing or verification* (simpulan atau verifikasi), dimana peneliti menyusun simpulan didasarkan pada data yang sudah di proses melalui *reduction* dan penyajian data. Pengambilan simpulan yang dijelaskan memiliki sifat sementara dan bakal mengalami perubahan bilamana tidak ditemukannya fakta yang akurat yang memberikan dukungan ketika mengumpulkan data selanjutnya. Akan tetapi bilamana simpulan yang diambil pada proses awal telah adanya dukungan fakta yang terpercaya dan sesuai pada saat peneliti kembali kelapangan untuk pengumpulan data, maka simpulan yang telah dijelaskan adalah simpulan yang terpercaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi

Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 transparansi memiliki sifat terbuka, gampang dan bisa di akses oleh semua masyarakat yang membutuhkannya serta tersedia dengan layak dan dapat dipahami (Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2017).

Transparansi merupakan prinsip membentuk rasa percaya berbalasan diantara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi serta adanya jaminan untuk mempermudah dalam perolehan Informasi yang merupakan suatu keperluan penting masyarakat dalam ikut andil untuk mengelola kepentingan bersama.

Sehubungan dengan transparansi pelayanan publik yang ada di Kantor BPS Provinsi Sumatera Selatan, berikut wawancara peneliti dengan Kepala BPS Propinsi Sumsel.

"... pelayanan data pada website BPS Propinsi Sumsel sudah bersifat terbuka, seluruh publikasi yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan tersedia di dalam website, bahkan data data yang bersifat strategis tersedia dalam bentuk table dinamis".

Hasil wawancara di atas menjelaskan BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat melalui website sudah bersifat terbuka dimana setiap masyarakat dapat mengakses data yang disediakan BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui website, bahkan data-data yang bersifat strategis pun telah tersedia dalam bentuk tabel yang dinamis sehingga semua masyarakat dapat mengakses data-data tersebut dimana saja dan kapan saja.

Layanan publik merupakan upaya yang dikerjakan oleh seorang atau sekelompok orang atau organisasi tertentu dalam memberikan kemudahan dan membantu masyarakat untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan (Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2017).

Lonsdale dan Enyedi menjelaskan “layanan” sebagai “membantu atau memberi manfaat kepada individu dengan menyediakan hal-hal yang berguna bagi mereka”. Kemudian “Layanan Publik” diberi makna sebagai “sesuatu yang tersedia untuk seluruh populasi, dan itu melibatkan hal-hal yang biasanya tidak dapat disediakan oleh orang-orang untuk diri mereka sendiri, sehingga mereka harus bertindak secara kolektif” (Sinambela & Sihite, 2018). Oleh sebab itu maka dapat dijelaskan bahwa layanan publik adalah suatu usaha memberikan bantuan atau memberikan manfaat untuk masyarakat dengan penyediaan data melalui website oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Hal senada disampaikan oleh pegawai jabatan fungsional dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“...mengenai akses data untuk pelayanan publik, kami BPS Provinsi Sumatera Selatan selaku penyedia layanan data di website memberikan keleluasaan yang seluas-luasnya bagi semua masyarakat yang berkepentingan atas data-data yang mereka butuhkan dan data tersebut bisa di akses masyarakat, setiap waktu dan tempat dimana saja yang tentunya mereka memiliki jaringan internet”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penyedia layanan data melalui website dilakukan secara terbuka bagi siapa saja, dimana setiap masyarakat yang membutuhkan data dapat secara langsung mengunjungi website BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Kemudian wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna diperoleh hasil sebagai berikut:

“...sebagai mahasiswa akhir yang sedang melakukan penelitian guna laporan akhir (skripsi), sehubungan dengan hal tersebut karena saya menggunakan data sekunder maka saya mengaksesnya melalui halaman website BPS Provinsi Sumatera Selatan. Selama proses pencarian data saya merasa BPS sangat terbuka terhadap data yang disajikan di halaman websitenya”.

Hal senada disampaikan oleh salah seorang pegawai (Dosen) di salahsatu PT di Kota Palembang sebagai berikut:

“...saya selaku dosen terkadang melakukan penelitian baik itu penelitian yang sifatnya internal maupun eksternal tentu membutuhkan data terutama data sekunder, guna memenuhi data tersebut terkadang saya mencarinya di website BPS Propinsi Sumsel. BPS Provinsi Sumatera Selatan menurut saya sudah sangat terbuka atas data-data yang saya butuhkan yang telah mereka sediakan di websitenya”.

Wawancara tersebut memberikan penjelasan bahwa sebagai pengguna layanan jasa berupa data merasa BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memberikan akses layanan data secara terbuka.

Persepsi transparan berpedoman pada suatu kondisi dimana semua dimensi dari prosedur pelaksanaan layanan memiliki sifat terbuka dan bisa ditemukan dengan gampang oleh masyarakat dan pemangku kepentingan yang membutuhkannya.

Walaupun akses data yang disediakan oleh BPS Propinsi Sumsel sudah terbuka sehingga memudahkan pengguna untuk mencarinya, namun masih ada kendala yang dihadapi. Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan Kepala BPS Propinsi Sumsel sebagai berikut:

"... data pada website BPS Propinsi Sumsel sudah banyak tersedia, akan tetapi update, ragam dan series datanya yang masih kurang".

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa masih terdapat permasalahan sehubungan dengan ketersediaan data di website BPS Provinsi Sumsel yaitu data – data belum banyak yang masuk dari publikasi yang telah ada (belum update), ragam dan series datanya yang masih kurang, hal ini dikarenakan pengelolaan yang belum benar.

Hal ini membutuhkan peran aktif seluruh pegawai untuk memperbaiki layanan data BPS Provinsi Sumsel. Hal ini tentu dimulai dari hal-hal yang kecil dengan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai alamat website BPS (sumsel.bps.go.id), sehingga diketahui isi webnya kemudian adanya arahan untuk ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Diharapkan, semua karyawan memiliki kecintaan serta rasa memiliki atas BPS. Bilamana semua pelaksanaan statistik dimulai dari merencanakan kegiatan, mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data hingga prosedut publikasi serta didukung diseminasi data yang baik sesuai dengan peraturan, hal ini tentu berdampak pada kualitas data BPS sangat baik. Kualitas data yang baik adalah kunci pokok layanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna.

Oleh sebab itu maka dapat disimpulkan bahwa sehubungan dengan transparansi, BPS Propinsi Sumsel untuk menyediakan akses data di websitenya telah melaksanakannya dengan baik walaupun masih terdapat permasalahan sehubungan dengan update, ragam dan series datanya yang masih kurang.

Oleh sebab itu maka strategi kedepannya yaitu dapat lebih ditingkatkan komitmen antara BPS Provinsi Sumsel dengan stakeholder dalam penerapannya. Hingga transparansi tidak saja memiliki fungsi dalam menyampaikan informasi untuk pengguna, tetapi juga sebagai wujud usaha dalam peningkatan keikutsertaan atau peranserta dan pemahaman pegawai untuk pengelolaan negara terkhususnya pada layanan data di website oleh BPS Provinsi Sumsel salah satunya dengan menambah jumlah pegawai yang profesional dan kompeten.

Guna terus memelihara kedudukan dan kinerja perangkat SDM untuk mewujudkan data statistik yang bermutu, strategi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sumsel adalah mengembangkan diklat untuk SDM dimana dilaksanakan dengan kontinuitas. Semua usaha untuk dasar menata system pengelolaan perangkat SDM dilaksanakan bertujuan untuk melakukan peningkatan profesionalisme SDM pegawai BPS yang dibantu dengan adanya system pengelolaan berdasarkan kompetensi, transparansi, dan penghargaan/hukuman yang jelas.

4.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan barometer yang menjelaskan bahwa apakah kegiatan tata kelola publik atau layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah telah bersesuaian dengan ketentuan aturan perundang-undangan (Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto, 2019).

Sehubungan dengan akuntabilitas pelayanan data di website BPS Provinsi Sumatera Selatan berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan:

"...pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel dapat dipertanggungjawabkan keabsahan, dimana data yang akan dirilis atau diupload di dalam website sudah melalui tahapan pemeriksaan secara berjenjang, sehingga data dapat dipertanggungjawabkan"

Hal senada disampaikan oleh pegawai jabatan fungsional dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"...pada saat proses upload data ke website BPS Propinsi Sumsel harus melalui sejumlah tahapan pemeriksaan yang dilaksanakan secara berjenjang. Hal ini untuk menjaga keabsahan data sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan".

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dari segi akuntabilitas, layanan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumsel pada websitenya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Hal ini dikarenakan setiap data yang akan di upload atau di rilis di website BPS Provinsi Sumsel telah melalui beberapa tahapan pemeriksaan yang dilakukan secara berjenjang.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna data website BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

"...menurut saya data yang ditampilkan di website BPS Provinsi Sumatera Selatan tentu dapat dipertanggungjawabkan dengan melalui berbagai proses yang telah ditetapkan".

Hal ini senada dengan wawancara peneliti dengan masyarakat lain yang juga merupakan pengguna jasa layanan data website BPS Propinsi Sumsel yaitu:

"...BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam menyediakan data di websitenya sudah barang tentu dapat dipertanggungjawabkan, karena data tersebut dapat diakses siapa saja yang membutuhkan".

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ketersediaan data yang ada di website BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dikarenakan karena proses update data tersebut melalui berbagai proses yang telah ditetapkan.

Layanan publik merupakan penilaian prestasi pemerintah khususnya BPS Propinsi Sumsel sehubungan dengan layanan yang berhubungan dengan penyediaan data. Setiap pegawai BPS Propinsi Sumsel wajib memiliki sikap profesionalitas untuk memberikan layanan dan memprioritaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karenanya, semua pegawai BPS Provinsi Sumatera Selatan harus melakukan kerjasama antar bidang sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna. Kondisi inilah yang disebut sebagai *external accountability*. Usaha meningkatkan kualitas layanan publik saat ini dilakukan secara kontinuitas dilaksanakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui

berbagai kebijakan dalam pelayanan yang tentunya harus bersesuaian dengan aturan perundangan.

Berkaitan dengan kondisi tersebut, berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan:

“...pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah bersesuaian dengan aturan perundangan yang berlaku yaitu UU Statistik No 16 Tahun 1997, dimana BPS sebagai penyedia data statistic dasar”.

Hal senada disampaikan oleh pegawai jabatan fungsional sehubungan dengan akuntabilitas pelayanan data yang berhubungan dengan aturan perundangan yaitu:

”...Badan Pusat Statistik sebagai penyedia data statistic, memiliki tujuan dalam penyediaan data statistic yang lengkap, tepat, dan terbaharukan guna mencapai System Statistik Nasional yang kredibel, efektif, dan efisiensi dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional. Hal ini sebagaimana di atur dalam UU RI No 16 Tahun 1997 mengenai Statistik”.

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kegiatan BPS khususnya BPS Propinsi Sumsel dalam pelayanan data melalui websitenya telah bersesuaian dengan peraturan perundangan yaitu UU Republik Indonesia No 16 Tahun 1997 mengenai Statistik dimana di dalamnya dijelaskan bahwa aktivitas statistik memiliki tujuan guna menyiapkan data statistik secara lengkap, tepat dan terbaharukan dalam upaya mendukung System Statistik Nasional yang kredibel, efektif, dan efisiensi untuk mewujudkan pembangunan nasional.

Mengacu pada uraian diatas, peneliti menjelaskan bahwa sehubungan dengan akuntabilitas layanan data BPS Propinsi Sumsel menunjukkan bahwa kesiapan data yang ada di website BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dipertanggungjawabkan dan telah bersesuaian dengan peraturan perundangan yaitu UU Republik Indonesia No 16 Tahun 1997 mengenai Statistik.

Oleh sebab itu maka, untuk tetap menjaga dan lebih meningkatkan akuntabilitas layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan dapat dilakukan dengan strategi berikut ini:

1. Mengoptimalisasi pembangunan semua system Manajemen perangkat SDM yang terkonsolidasi dan menyeluruh,
2. Mengoptimalisasi peningkatan kemampuan perangkat SDM, termasuk peningkatan kemampuan SDM berkaitan dengan tekhnis statistik dan Teknologi Informasi,
3. Mengoptimalisasi penyediaan keperluan insan statistik yang up to date

Kondisi ini bersesuaian dengan theory akuntabilitas yang dijelaskan oleh Robert Charlick yaitu dalam mengelola semua layanan masyarakat dengan efektif menggunakan penyusunan aturan dan/atau kebijakan yang syah yang berhubungan dengan sinergisitas dan bermanfaat diantara pemerintah, swasta, serta masyarakat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pemerintahan yang melakukan pengembangan dan penerapan asas profesionalisme, tanggung jawab, yuridiksi dan adanya penerimaan dari seluruh masyarakat (Lidya Wati Evelina, 2018).

4.3. Kondisional

Kondisional menurut aturan Menpan No 63/2003 adalah bersesuaian dengan keadaan dan kapabilitas penyedia dan pengguna layanan dengan tetap berpedoman pada asas efisiensi dan efektifitas sehubungan dengan yang dibutuhkan pengguna.

Sehubungan dengan hal tersebut, berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan:

“...pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi dan kemampuan serta ketersediaan data yang dimiliki BPS Provinsi Sumsel, dimana dalam hal ini untuk ketersediaan data masih perlu ditingkatkan lagi, karena tabel-tabel data yang ada di dalam publikasi belum semuanya ditampilkan di dalam tabel dinamis”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa sehubungan dengan kondisional diketahui bahwa BPS Provinsi Sumsel dalam pelayanan data pada websitenya belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi dan kemampuan serta ketersediaan data yang dimiliki, dimana dalam hal ketersediaan data masih perlu ditingkatkan lagi, karena tabel-tabel data yang ada di dalam publikasi belum semuanya ditampilkan di dalam tabel dinamis. Tabel dinamis adalah tabel yang berisikan data yang dapat berkembang dan mengerut sesuai dengan kebutuhan.

Selain kesuaian kondisi dan kemampuan, indikator kondisional diukur pula dari segi berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas. Sehubungan dengan hal tersebut maka berikut hasil wawancara peneliti dengan pegawai jabatan fungsional yaitu:

“...pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Hal ini terlihat dari pelayanan data sudah secara online, konsumen tidak perlu lagi berkunjung secara tatap muka, cukup mengakses website saja, dan pelayanan data sudah nul rupiah”.

Hal ini senada dengan wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa website BPS Provinsi Sumatera Selatan dengan hasil sebagai berikut:

“...kalau menurut saya pelayanan data yang diberikan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan telah efektif dan efisien. Dimana saya tidak perlu untuk ke Kantor BPS cukup mengakses websitenya saja mencari data yang dibutuhkan dan tidak ada biayanya”.

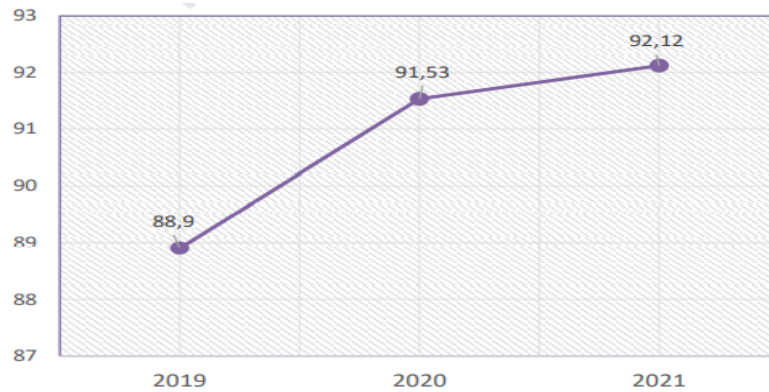
Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa layanan data yang diberikan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan telah berpegang pada prinsip efektif dan efisien, dimana masyarakat sebagai pengguna jasa tidak perlu lagi ke Kantor BPS Provinsi Sumatera Selatan cukup membuka websitenya saja dan tidak dikenakan biaya.

Selain berpegang teguh pada prinsip efektif dan efisiensi, hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah pemenuhan kebutuhan pengguna. Berdasarkan wawancara peneliti dengan pimpinan BPS Provinsi Sumatera Selatan diperoleh hasil sebagai berikut:

“... pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini terlihat dari hasil survey Kebutuhan Data didapatkan hasil Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang meningkat, 92.12 pada tahun 2021, pada tahun 2020 88.90, hal ini menandakan kebutuhan pengguna sudah terpenuhi”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dimana guna memperoleh penjelasan mengenai seberapa besar kepuasan

konsumen atas layanan yang di berikan oleh BPS. Besarnya IKK pada PST BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021 sebesar 92,12, hal ini berarti bahwa kualitas layanan PST BPS Provinsi Sumatera Selatan termasuk kategori "Sangat Baik". Sebagaimana yang bisa di lihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan

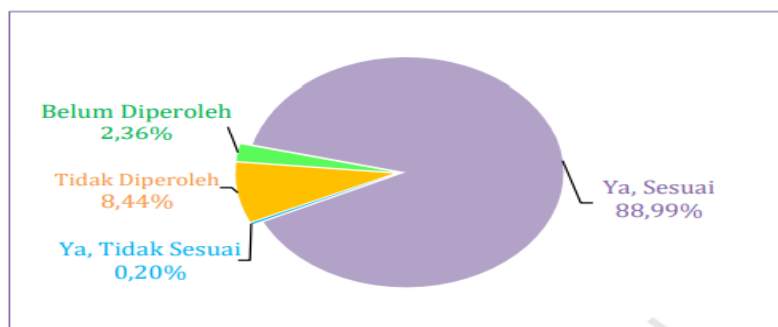
Gambar 1 di atas diketahui nilai IKK BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2020. Kondisi ini menjelaskan bahwa user di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki kepuasan dengan layanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Hal senada disampaikan oleh pegawai jabatan fungsional yang menyatakan bahwa:

"...website BPS Provinsi Sumsel telah berisikan data-data yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kondisi ini terlihat dari hasil survey terhadap Konsumen yang mencari data di BPS Propinsi Sumsel telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 88,99%. Sementara itu, 2,36% konsumen menyatakan belum memperoleh data"

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa secara umum, konsumen yang mencari data di BPS Propinsi Sumsel telah memperoleh datanya dan sesuai dengan yang dibutuhkan, yaitu sebesar 88,99%. Sementara itu, 2,36% konsumen menyatakan belum memperoleh data. Kondisi ini dapat dikarenakan data yang dibutuhkan tersebut sedang dalam proses penyiapan data oleh petugas layanan.

Kondisi ini bisa di lihat pada gambar 2.



Gambar 2: Persentase Data yang Dibutuhkan Konsumen

Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen dibagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) diperoleh dan sesuai; (ii) diperoleh tapi tidak sesuai; (iii) tidak diperoleh; dan (iv) belum diperoleh. Jenis perolehan “diperoleh dan sesuai” memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan “diperoleh tapi tidak sesuai” berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan “tidak diperoleh” berarti bahwa data yang dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “belum diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

Mengacu pada penjelasan diatas, peneliti menjelaskan bahwa sehubungan dengan penilaian kondisional telah bersesuaian dengan keadaan dan kapabilitas penyedia dan pengguna layanan dengan tetap berpedoman pada asas efisiensi dan efektivitas sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Oleh sebab itu maka kondisi ini harus tetap dijaga, dipertahankan dan kedepannya lebih ditingkatkan lagi melalui strategi:

1. Peningkatan ketersediaan sanpras untuk mengumpulkan serta mengolah data dan informasi statistik
2. Mengoptimalkan pengembangan sarana dan prasarana berbasis IT yang didukung dengan SDM berkompetensi dibidang statistik dan IT

Kondisi ini bersesuaian dengan penjelasan Stoner, yang menekankan pentingnya efisiensi dan efektifitas organisasi guna mencapai sasaran organisasi. Efisiensi dan efektifitas merupakan kunci dari keberhasilan dalam organisasi. Efisiensi dan efektifitas merupakan pedoman keberhasilan atau tidaknya dalam mencapai sasaran organisasi. Bilamana suatu organisasi sukses menggapai sasarannya, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah beroperasi secara efektif dan efisien (Novia Tumilantouw, 2019).

4.4. Partisipatif

Partisipatif berdasarkan aturan Menpan No 63/2003 adalah memotivasi keikutsertaan masyarakat untuk menyelenggarakan layanan publik guna mencermati pendapat, kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, wawancara peneliti dengan Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan diperoleh hasil sebagai berikut:

”... didalam menetapkan standar pelayanan publik, BPS melibatkan peran serta masyarakat melalui FGD Standar Pelayanan Publik, peserta FGD berasal dari unsur OPD, Mahasiswa, jurnalistik serta Ombudsman Sumatera Selatan. Di dalam FGD tersebut peserta dapat berpartisipasi di dalam penentuan Standar Pelayanan Publik.”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam penentuan standar pelayanan publik BPS melibatkan peran serta masyarakat melalui FGD Standar Pelayanan Publik, peserta FGD berasal dari unsur OPD, Mahasiswa, jurnalistik serta Ombudsman Sumatera Selatan.

Lebih lanjut wawancara peneliti dengan pegawai jabatan fungsional diperoleh hasil yaitu:

“...kerjasama dalam menyelenggarakan statistik dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik bekerjasama bersama lembaga pemerintah, dan/atau masyarakat termasuk badan internasional, negara luar, atau instansi swasta asing berdasarkan ketentuan aturan perundangan yang berlaku”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan telah mencermati pendapat, kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui kerjasama dengan lembaga pemerintah, dan/atau masyarakat termasuk badan internasional, negara luar, atau instansi swasta asing berdasarkan ketentuan aturan perundangan yang berlaku.

Guna peningkatan layanan, masyarakat diusahakan dilibatkan ketika menyusun kebijakan, menyusun standar layanan, melaksanakan survey kepuasan layanan publik, serta menyampaikan permasalahan, pengaduan dan penghargaan. Pelibatan dan keikutsertaan masyarakat tersebut tentunya mendukung kesempurnaan standar layanan yang telah diputuskan. Seperti, hasil survey kepuasan layanan publik berguna untuk mengetahui pelayanan apa saja yang telah diberikan memiliki nilai tidak memuaskan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan diperoleh hasil sebagai berikut:

“...saya salah seorang mahasiswa pernah diikutkan dalam FGD standar layanan publik yang diselenggarakan oleh BPS Propinsi Sumatera Selatan. Dalam kegiatan tersebut kami diminta untuk memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan terhadap publikasi data oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyediaan data di website melibatkan masyarakat agar memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan terhadap publikasi data oleh BPS Propinsi Sumsel.

Mengacu pada penjelasan di atas peneliti menjelaskan bahwa sehubungan dengan partisipatif, BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam penentuan standar pelayanan publik telah melibatkan peran serta masyarakat melalui FGD Standar Pelayanan Publik, dimana peserta FGD berasal dari unsur OPD, Mahasiswa, jurnalistik serta Ombudsman Sumatera Selatan.

Guna meningkatkan partisipatif maka perlu dilakukan berbagai strategi diantaranya:

1. Peningkatan sosialisasi hasil kegiatan statistik,
2. Peningkatan pengelolaan hubungan dengan pengguna,
3. Peningkatan sosialisasi kegiatan BPS.

Wujud keikutsertaan masyarakat lainnya yang tidak kalah penting guna ditingkatkan untuk memperkuat system layanan publik yaitu melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan guna memberikan kepastian bahwa seluruh pelaksana patuh terhadap standar dan arahan layanan.

Oleh karenanya diperlukan rumusan standar layanan yang partisipasi. Rumusan standar layanan yang partisipasi tentunya lebih memberikan keuntungan bagi pelaksana layanan dikarenakan mampu menurunkan pengeluaran guna melaksanakan sosialisasi. Melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses merumuskan standar layanan yang partisipasi tentunya akan menjadi proses pendidikan dan pengenalan yang efektif dan

efisien. Melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan tentunya menimbulkan rasa ikut memiliki dan bertanggungjawab atas terlaksananya standar layanan. Ketaatan mereka atas standar layanan bisa digunakan sebagai modal utama dalam rangka pengembangan system layanan publik yang solid dan efektif.

Sehubungan dengan hal tersebut, Karjuni Dt. Maani dalam Ida menjelaskan bahwa mengikutsertakan masyarakat adalah salahsatu tujuan dari layanan. Hal ini dikarenakan masyarakat diharuskan memiliki kesadaran atas haknya, oleh sebab itu maka, akan sulit dalam membentuk pemerintahan yang responsibilitas bilamana masyarakat belum mempunyai rasa sadar yang kritis atas haknya sendiri (Ida Hayu Dwimawanti, 2017).

4.5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak berdasarkan aturan Menpan No 63/2003 yaitu tidak adanya perbedaan dalam pengertian tidak terdapat pembedaan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, dan keadaan perekonomian atas masyarakat sebagai pengguna pelayanan data yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik.

Sehubungan dengan hal tersebut, wawancara peneliti dengan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan diperoleh hasil sebagai berikut:

"... pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel tidak melakukan diskriminasi hal ini terlihat dari hasil Survei Kebutuhan Data, dimana menghasilkan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dimana pada tahun 2020 sebesar 92.00 dan pada Tahun 2021 sebesar 94.93, hal ini bearti perilaku anti korupsi dan anti diskriminasi sudah diterapkan di dalam pelayanan."

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan data pada website kepada masyarakat BPS Provinsi Sumsel tidak melakukan diskriminasi. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kebutuhan Data, dimana menghasilkan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dimana pada tahun 2020 sebesar 92.00 dan pada Tahun 2021 sebesar 94.93, hal ini bearti perilaku anti korupsi dan anti diskriminasi sudah diterapkan di dalam pelayanan

Berdasarkan hasil survey, atribut yang memiliki gap positif terbesar yaitu atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (1,16). Sedangkan atribut yang memiliki gap positif terkecil adalah atribut tidak ada diskriminasi dan pungutan liar (pungli) dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Propinsi Sumsel

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	8,32	9,43	1,11
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan	8,33	9,46	1,13
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	8,42	9,53	1,11
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	8,40	9,56	1,16

Tabel 1 menjelaskan dengan nilai range gap 1,11 hingga 1,16 dimana gap ini lebih dari 1, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki kinerja yang baik bahkan melampaui harapan konsumen.

Lebih lanjut wawancara peneliti dengan pegawai jabatan fungsional diperoleh hasil sebagai berikut:

"...dalam menyelenggarakan aktivitas statistik harus menjamin adanya kesempatan yang sama untuk seluruh masyarakat agar memperoleh informasi dan manfaat atas ketersediaan data statistik berdasarkan ketentuan aturan perundangan yang berlaku".

Wawancara diatas menunjukkan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan layanan data website tidak adanya perbedaan dalam pengertian tidak terdapat perbedaan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, dan keadaan perekonomian masyarakat. Dimana BPS Provinsi Sumatera Selatan menjamin adanya kesempatan yang sama untuk seluruh masyarakat agar memperoleh informasi dan manfaat atas ketersediaan data statistik, berdasarkan ketentuan aturan perundangan yang berlaku.

Hal senada disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

"...saya selaku pengguna layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak pernah dilakukan secara diskriminatif. Ketika kami mendownload data tidak ada batasan-batasan yang membatasinya".

Pernyataan ini juga didukung oleh masyarakat lain yang juga memakai layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

"...pada saat saya mengunduh data pada website BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak ada diskriminatifnya, semua orang dapat mengakses data tersebut tanpa ada yang membatasinya".

Wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan terbebas dari unsur diskriminatif karena semua orang dapat mengakses data tersebut tanpa ada yang membedakan dan membatasinya.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya peneliti menjelaskan bahwa tidak adanya diskriminatif yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan dimana tidak terdapat perbedaan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, dan kondisi perekonomian masyarakat pengguna layanan data.

Strategi yang perlu dilaksanakan oleh BPS Propinsi Sumsel sehubungan dengan menghindari adanya diskriminatif dalam hal layanan data website yaitu:

1. Mengoptimalkan hubungan antara BPS Provinsi Sumatera Selatan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan
2. Mengoptimalkan transparansi layanan data website

Menurut UU RI Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik dijelaskan bahwa layanan publik merupakan serangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan perundangan untuk semua masyarakat atas produk, jasa atau layanan administrasi yang disiapkan oleh pelaksana layanan publik. Kemudian, dijelaskan bahwa

pelaksanaan layanan publik salah satunya berdasarkan asas persamaan hak dimana dalam penyampaian hak layanan tidak memberlakukan perbedaan suku, ras, kepercayaan, kelompok, jenis kelamin dan kondisi perekonomian.

4.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan aturan Menpan Nomor 63/2003 keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelaksana dan pengguna layanan publik wajib mematuhi aspek keadilan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Sehubungan dengan hal tersebut wawancara peneliti dengan Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan diperoleh hasil sebagai berikut:

"...pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah mempertimbangkan aspek keadilan antara BPS Sumsel sebagai penyedia data dan masyarakat sebagai pengguna jasa".

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan data pada website BPS Provinsi Sumsel telah mempertimbangkan aspek keadilan antara BPS Sumsel sebagai penyedia data dan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Hal senada disampaikan oleh pegawai pejabat fungsional dalam hasil wawancara sebagai berikut:

"...Dalam hal ini BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penyedia data secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen yang berjudul Survei Kebutuhan Data (SKD) untuk meningkatkan pelayanan data, dan masyarakat sendiri dapat melakukan pengaduan jika layanan data di BPS Provinsi Sumsel tidak memuaskan melalui whistle blowing system."

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penyedia data secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan pelayanan data. Namun masyarakat sendiri mempunyai hak yaitu dapat melakukan pengaduan jika layanan data di BPS Provinsi Sumsel tidak memuaskan melalui whistle blowing system.

Hal senada disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

"...kami sebagai masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengaduan melalui whistle blowing system bila layanan data di BPS Provinsi Sumsel tidak memuaskan".

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengaduan melalui whistle blowing system bila layanan data di BPS Provinsi Sumsel tidak memuaskan.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya peneliti menemukan bahwa sehubungan dengan kesamaan hak dan kewajiban antara BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penyedia data secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan pelayanan data. Namun masyarakat sendiri mempunyai hak yaitu dapat melakukan pengaduan jika layanan data di BPS Provinsi Sumsel tidak memuaskan melalui whistle blowing system.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka dibutuhkan strategi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada BPS Propinsi Sumatera Selatan. Strategi pengelolaan

SDM tersebut dilakukan dengan perbaikan aturan BPS yang memiliki tujuan guna menyiapkan figur dan karakter aparatur BPS yang “Berpengalaman”, mempunyai “Kredibilitas” tinggi, dan mengemban “Kepercayaan” guna memberikan layanan prima atas hasil data dan informasi statistik yang berkualitas.

5. KESIMPULAN

Pelayanan data pada website Badan Pusat Statistik Propinsi Sumsel secara umum sudah berjalan dengan optimal, dimana BPS Propinsi Sumsel dalam hal penyediaan akses data di websitenya telah melaksanakannya dengan transparan, ketersediaan data yang ada di website BPS Propinsi Sumsel dapat dipertanggungjawabkan dan bersesuaian dengan aturan perundangan yaitu UU RI Nomor 16 Tahun 1997 mengenai Statistik, penyediaan layanan data melalui website telah bersesuaian dengan keadaan dan kapabilitas penyedia dan pengguna layanan dengan berpedoman pada asas efisiensi dan efektivitas sesuai dengan kebutuhan pengguna, penentuan standar pelayanan publik telah melibatkan peran serta masyarakat melalui FGD Standar Pelayanan Publik, dimana peserta FGD berasal dari unsur OPD, Mahasiswa, jurnalistik serta Ombudsman Sumatera Selatan, tidak adanya diskriminatif, dan BPS Provinsi Sumatera Selatan sebagai penyedia data secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan pelayanan data.

Diharapkan guna meningkatkan optimalisasi pelayanan data website BPS Propinsi Sumatera Selatan melakukan Reformasi Birokrasi yang bertujuan untuk membangun profil dan perilaku aparatur BPS yang “Profesional”, mempunyai “Integritas” tinggi, dan mengemban “Amanah” dalam memberikan pelayanan prima atas hasil data dan informasi statistik yang berkualitas.

REFERENSI

- Adji Muriawan, Subarkah, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Suara Keadilan*, 21(1), 1–16.
- Ali. (2019). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 348–537.
- Aprilia. (2018). Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 126–135.
- Dyah Adriantini Sintha Dewi. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan. *Masalah - Masalah Hukum*, 45(1), 58–66.
- Euis Nessia Fitri dan Desi Kurniawati. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Peningkatan Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan. *Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*, 6(1), 15–26.
- Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto. (2019). Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan.

JKMP, 1(1), 1.

- Heryan. (2018). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Cianjur. *Jurnal Riset*, 1(1), 38–49.
- Ida Hayu Dwimawanti. (2017). Kajian Partisipasi Masyarakat Pesisir dalam Program Sanitasi Perkotaan Berbasis Masyarakat. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2).
- Krisna. (2017). *Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)*.
- Lidya Wati Evelina. (2018). Optimalisasi Pelayanan Publik Dengan Penggunaan Teknologi Informasi Menuju Cybercity. *Seminar Besar Nasional Komunikasi*.
- Novia Tumilantouw. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 4(1).
- Sinambela, S., & Sihite, M. (2018). Determinant of Job Satisfaction and Its Implication on Performance of Lecturers in Kopertis Region Iii Jakarta , Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Alfabeta* (Bandung). Alfabeta.