
Penerapan Standar Pelayanan Pada Program Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya

Hijri Fayza Shafa

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: Hijrishafa2712@gmail.com

Article History:

Received: 24 Januari 2025

Revised: 30 Januari 2025

Accepted: 06 Februari 2025

Keywords: *Standar*

Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

Abstract: Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman. Badan Pusat Statistik merupakan institusi penyelenggara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik melalui program pelayanan statistik terpadu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan standar pelayanan pada program pelayanan statistik terpadu di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan statistik terpadu. Adapun informan yang ditentukan adalah petugas PST. Proses pengumpulan data dilakukan wawancara, observasi serta dokumen. Teknik Analisis data dilakukan pendekatan interaktif, reduksi data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerepan standar pelayanan pada program pelayanan statistik terpadu terlaksana dengan baik dan sesuai dengan pedoman standar pelayanan dari berbagai komponen yang meliputi; persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana dan fasilitas, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

PENDAHULUAN

Salah satu tugas utama terpenting pemerintah adalah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik meliputi penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun secara gratis, demi memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009), Pasal 1 angka 1 UU No. 25/2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tindakan tersebut dapat berupa pelayanan administratif, jasa, atau produk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan dukungan faktor material, melalui penerapan sistem, prosedur, dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi

kebutuhan orang lain sesuai dengan hak-hak mereka.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah menciptakan kepuasan serta memberikan layanan yang selaras dengan harapan masyarakat atau pelayanan secara umum. Dalam menjalankan pelayanan publik yang disebut pelaksana ialah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang ada di dalam organisasi bekerja sebagai penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh karena itu dalam rangka meningkatkan dan menjamin keselamatan penyelenggara pelayanan, pemerintah menetapkan standar pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan guna melindungi setiap warga negara dan penduduk dari potensi penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, disusunlah pedoman standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini disusun untuk diberikan kepada publik agar dapat mengakses informasi secara luas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menikmati layanan dasar yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan mengikuti standar pelayanan ini, dapat meminimalisir tindakan maladministrasi yang sering ditemui seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan yang lama, dan sebagainya yang dapat menjadi celah terjadinya korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, sehingga informasi tersebut dapat diakses oleh siapa saja yang ingin memanfaatkannya. Dalam suatu pelayanan, persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu yang terkait dengan pemberian layanan dapat diukur dan diketahui oleh masyarakat tanpa harus mengalami kebingungan atau menuntut pengawasan publik atas pelaksanaannya (Lawiya et al., 2023)

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman. Badan Pusat Statistik merupakan institusi penyelenggara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, telah menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang menjadi kewajiban dan janji kepada masyarakat guna memberikan kemudahan akses dan ketersediaan layanan secara berkala. Badan Pusat Statistik mempunyai tugas untuk membuat dan menetapkan standar pelayanan guna membantu masyarakat dalam mengenali jenis layanan apa saja yang akan diberikan kepada mereka, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa “Penyelenggara wajib merencanakan dan menetapkan standar pelayanan” Pasal 18 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa “Masyarakat berhak mengetahui kebenaran pada standar pelayanan”.

Badan Pusat Statistik memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan data bagi masyarakat maupun pemerintah, serta mendukung aktivitas statistik di berbagai kementerian, lembaga pemerintah, dan institusi terkait. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang terpadu, BPS mengembangkan sistem pelayanan statistik terpadu yang dijalankan oleh Pejabat dan Pegawai pada Direktorat Diseminasi Statistik. Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu langkah awal terciptanya jaminan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan lebih dalam terkait penerapan standar pelayanan pada program Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Pada pelayanan PST layanan yang diteliti akan difokuskan pada tiga layanan yaitu, Pelayanan Perpustakaan, Pelayanan

Konsultasi Statistik, dan Pelayanan Penjualan Produk Statistik Berbayar, ketiga layanan tersebut termasuk pelayanan umum yang ada di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Diharapkan adanya penyusunan standar pelayanan publik, Badan Pusat Statistik Kota Surabaya mendapatkan kepercayaan publik dalam pelayanannya yang berkualitas, cepat, mudah, murah, transparan, terjangkau, pasti dan terukur sehingga masyarakat merasa senang dan bersedia berpartisipasi dalam pengelolaan masyarakat itu sendiri.

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Moenir dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020) mendefinisikan “Pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan maupun menerima pelayanan, tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pengguna.” Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara publik.

Penjelasan lain dalam (Taufiqurokman & Satispi, 2018) menurut Saefullah, pelayanan publik merupakan upaya layanan yang diberikan kepada masyarakat luas yang berstatus sebagai warga negara atau yang secara hukum diakui sebagai penduduk di suatu negara tertentu. Sementara itu, Lukman (1999:6) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas atau proses yang berlangsung melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau dengan perangkat teknologi secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014, Standar Pelayanan Publik didefinisikan sebagai tolok ukur yang digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan layanan dan menjadi acuan dalam menilai mutu pelayanan. Standar ini mencerminkan kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (7), juga menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman oleh penyelenggara layanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan.

Pedoman ini menjelaskan kewajiban dan komitmen yang dibuat oleh penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, mudah diakses, cepat, terjangkau, dan dapat diukur. Persyaratan teknis, yang dikenal sebagai standar pelayanan publik, memberikan kriteria untuk pelayanan yang diterima masyarakat dari pemerintah atau organisasi pelayanan publik. Kualitas dan kuantitas layanan yang diterima oleh masyarakat dapat dipastikan dengan menetapkan standar pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memastikan pemerataan layanan yang diterima oleh masyarakat sekaligus menghindari kesenjangan dalam pelayanan. (Rahmadana et al., 2020) Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), dalam (Rachman, 2021) setiap pelaksanaan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib dipatuhi oleh penyedia maupun penerima layanan.

Setiap pelaksanaan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan harus dipatuhi oleh pemberi maupun penerima layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ditekankan oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014

tentang pedoman standar pelayanan menjabarkan komponen standar pelayanan yang berhubungan dengan tahapan penyampaian layanan (service delivery) meliputi: 1) Persyaratan, 2) Sistem mekanisme dan prosedur, 3) Jangka waktu pelayanan, 4) Biaya/tarif, 5) Sarana, prasarana dan fasilitas, 6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. (Rahmadana et al., 2020) menjelaskan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan menjadi salah satu acuan utama untuk mewujudkan pelayanan yang optimal kemudian juga menuliskan komponen standar pelayanan setidaknya mencakup beberapa aspek penting berikut:

- a. Persyaratan
Ketentuan yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, mencakup persyaratan teknis dan administratif yang telah ditetapkan.
- b. Sistem Mekanisme, dan Prosedur
Proses pelayanan yang telah distandarisasi dan harus diikuti baik oleh pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme penanganan keluhan atau pengaduan dari masyarakat.
- c. Jangka waktu pelayanan
Durasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh rangkaian proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
- d. Biaya pelayanan
Jumlah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang telah ditentukan oleh penyelenggara, sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas
Berbagai peralatan dan fasilitas pendukung yang disediakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.
- f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Proses pengelolaan aspirasi, tanggapan, atau kritik dari masyarakat terkait pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan oleh aparat pelaksana.

3. Pelayanan Statistik Terpadu

Pelayanan Statistik Terpadu oleh BPS Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk layanan data dan kegiatan statistik yang melibatkan berbagai layanan berbeda yang disediakan secara terpadu melalui satu pintu masuk dan satu unit kerja yang menjadi penanggung jawab utama kegiatan tersebut. Dalam rangka menetapkan standar layanan dan informasi statistik, Kepala BPS menerbitkan Peraturan 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah acuan yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan serta menjadi dasar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Standar ini merupakan wujud tanggung jawab dan komitmen BPS dalam menyediakan layanan statistik yang komprehensif, terukur, cepat, mudah diperoleh, murah, dan berkualitas. Salah satu bentuk nyata dari tanggung jawab BPS adalah dengan menerapkan standar Pelayanan Statistik Terpadu. Layanan ini mencakup layanan langsung (offline) maupun layanan tidak langsung (online), yang mencakup:

- Layanan Perpustakaan
- Layanan Konsultasi Statistik
- Layanan Penjualan Produk Statistik Berbayar, dan
- Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis

standar pelayanan yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan statistik terpadu di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Menurut Sutopo & Arief dalam (Pahleviannur, 2022), kualitatif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan secara deskriptif dan menganalisis berbagai fenomena, peristiwa, tindakan sosial, sikap, keyakinan, persepsi, serta pemikiran individu maupun kelompok. Pendekatan ini dilakukan secara terencana dengan maksud untuk menafsirkan pandangan para informan melalui proses penggambaran, pengungkapan, dan penjelasan secara mendalam.

Adapun informan yang ditentukan oleh penulis dianggap mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, informan yang tepat yaitu Koordinator program Pelayanan Statistik Terpadu Alfian Rosyadi SST dan Bagus Wahyu Purnomo S.M sebagai petugas Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Kota Surabaya. Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode primer berupa wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan terkait serta observasi langsung terhadap objek penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder, termasuk informasi mengenai fasilitas fisik dan dokumen pendukung lainnya, guna memperkuat temuan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Saleh, 2017), model interaktif melibatkan pengumpulan informasi mengenai pelaksanaan SOP layanan PST dari penyedia layanan untuk menghasilkan gambaran layanan yang lebih jelas, informasi tersebut kemudian direduksi untuk difokuskan pada aspek yang paling penting dan memberikan gambaran layanan PST yang lebih definitif, selain itu data diverifikasi dan diambil kesimpulan mengenai pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggara memiliki kewajiban untuk merancang dan menyusun standar pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas internal, kebutuhan publik, serta situasi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penetapan standar pelayanan tersebut, penyelenggara diwajibkan melibatkan partisipasi masyarakat serta pihak yang terkait. Dalam hal ini BPS Kota Surabaya telah menetapkan standar pelayanan publik yang diadopsi dari BPS Provinsi Jawa Timur menurut Keputusan kepala BPS Provinsi Jawa Timur No 35 tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

Fokus penelitian ini mengetahui penerapan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, pada layanan perpustakaan, layanan konsultasi statistik dan layanan penjualan produk statistik berbayar yang termasuk dalam pelayanan umum, dan berdasarkan komponen standar pelayanan publik menurut (Rahmadana et al., 2020) meliputi: 1) Persyaratan, 2) Sistem mekanisme dan prosedur, 3) Jangka waktu pelayanan, 4) Biaya/tarif, 5) Sarana, prasarana dan fasilitas, 6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

1) Persyaratan

Komponen persyaratan merupakan aspek esensial yang wajib dipenuhi dalam proses pengajuan layanan PST. Persyaratan dapat diakses melalui website pelayanan statistik terpadu (PST) BPS, hal ini telah sesuai dengan layar informasi yang tersedia di kantor BPS Surabaya.

Untuk pengajuan layanan perpustakaan dengan kunjungan langsung, persyaratan yang dibutuhkan yaitu kartu identitas yang masih berlaku seperti KTP, SIM, Paspor, dll. Kemudian untuk layanan online pengguna perlu mendaftarkan email di website PST BPS Surabaya.

Berlaku juga untuk persyaratan pengajuan layanan konsultasi statistik, BPS Surabaya telah mengembangkan inovasi pada layanan ini berupa program Statistician on Call atau yang disebut Stat-Call informasi ini dapat diakses melalui website BPS Surabaya. Pada layanan ini pengguna dapat mengajukan secara online maupun offline, layanan online dapat diakses melalui website Stat-

.....

Call dan telah terdapat informasi mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan. Dan layanan offline sama halnya dengan layanan perpustakaan juga termasuk email/nomor telepon.

Pada layanan penjualan produk statistik berbayar persyaratan yang dibutuhkan terstruktur. Pengguna layanan yang mengajukan secara offline dapat mengunjungi kantor BPS Surabaya, pengguna layanan mempunyai email aktif lalu mengisi buku tamu. Setelah itu ajukan permintaan produk statistik yang dibutuhkan kepada petugas seperti publikasi BPS, data mikro dan peta digital statistik. Ketentuan penjualan produk statistik, termasuk format, harga, dan media elektronik, kemudian diterima oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hal tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa komponen persyaratan ditetapkan dengan baik dalam pengajuan layanan PST di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, akses informasi dapat diketahui dan dipahami dengan baik melalui website secara online maupun secara offline pada layar informasi di kantor BPS Surabaya.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah inti dari alur pelaksanaan yang telah distandarkan dalam pelayanan. Dalam proses pengajuan layanan PST, pengguna yang mengajukan layanan diwajibkan mematuhi alur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian prosedur telah diterapkan dan diketahui dengan baik oleh pengguna layanan. Ketersediaan akses informasi yang jelas pada laman website PST dan juga tersedia di kantor BPS Surabaya berupa adanya banner dan layar informasi terkait prosedur dalam pengajuan layanan PST. Berdasarkan wawancara dengan petugas sebagai berikut:

“Untuk alur PST tersedia di website dan didepan sebelum melakukan pelayanan itu sudah ada alurnya, bentuknya banner gitu dan nantinya juga akan dijelaskan oleh petugas pelayanan” ujar bapak bagus (petugas Pelayanan Statistik Terpadu).

Prosedur pelayanan telah disusun secara sederhana dan jelas. Prosedur pada layanan perpustakaan yaitu, 1) pengguna dapat mengunjungi kantor BPS Surabaya, 2) Pengguna menunjukkan kartu identitas kepada resepsionis. 3) Setelah diinstruksikan untuk mengisi buku pengunjung, letakkan tas di loker. 4) Pengguna layanan dapat menggunakan scanner untuk mendapatkan softcopy dan melihat langsung bahan pustaka dalam bentuk cetak di ruang perpustakaan. Untuk layanan secara online dapat melalui kunjungan website PST.

Prosedur layanan konsultasi statistik yaitu, 1) Pengguna mengunjungi BPS Surabaya, 2) Pengguna layanan menemui resepsionis dan mengisi buku pengunjung, 3) Pengguna layanan meminta konsultasi kepada petugas PST 4) Petugas memberikan konsultasi sesuai informasi yang dibutuhkan pengguna. Layanan secara online dapat mengakses website Stat-Call yang informasinya tersedia pada website BPS Surabaya, kemudian pengguna dapat membuat jadwal konsultasi dan mengisi form data diri yang tertera pada website Stat-Call.

Prosedur pada layanan penjualan produk statistik berbayar yaitu, 1) Pengguna layanan mengunjungi kantor BPS Surabaya, 2) Pengguna layanan menemui resepsionis dan mengisi buku pengunjung, 3) Setelah itu menunggu antrian dan mengambil nomor antrian. 4) Petugas menerima permintaan dari pengguna layanan mengenai penjualan produk statistik, 5) Petugas akan mengarahkan pengguna untuk menggunakan website PST, 6) Petugas memberikan invoice serta dokumen perjanjian penggunaan data, 7) Petugas menyediakan produk statistik sesuai permintaan, 8) Setelah membeli produk statistik, pengguna akan menerima tanda terima dan membayar menggunakan kode billing yang tertera pada invoice, 9) Pengguna layanan dapat mengunduh produk statistik melalui website PST. Berdasarkan wawancara dengan petugas sebagai berikut:

“Secara prosedur Ketika datang akan diarahkan untuk mengisi buku tamu secara online yang PST online, setelah itu akan ditanya keperluannya apa jika ada permintaan data, data apa yang

dibutuhkan, semisal data sekunder harus bersurat dulu meminta izin kalau memang bisa diterbitkan dan keperluannya untuk apa datanya, dan mungkin yang diminta itu saja jadi mekanisme seperti *by name by address* akan dihilangkan. Tapi kalau hanya data yang umum/sector nanti bisa dicarikan” ujar bapak bagus (petugas PST).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa alur pelayanan telah tersedia dan diketahui dengan jelas di website PST maupun dalam bentuk banner yang ada di kantor BPS Surabaya. Dan prosedur pelayanan telah disusun secara sederhana sehingga memudahkan pelaksanaan pelayanan. Hal ini dijelaskan oleh (Basyo et al., 2022) dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan melalui sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada, setidaknya terdapat dua aspek yang perlu diperhatikan yakni, tersedianya informasi dari penyelenggara layanan, baik melalui platform digital serta kompetensi sumber daya manusia yang bertugas memberikan pelayanan, sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan.

Terkait pengaduan pada layanan PST dapat dilakukan secara langsung melalui kotak saran dan pengaduan di kantor BPS Surabaya maupun secara online melalui website BPS bagian pengaduan atau bisa juga melalui situs lapor.go.id. Sehingga berbagai keluhan dari penerima layanan dapat disampaikan melalui platform digital/online kepada pelaksana layanan untuk ditindaklanjuti.

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa komponen standar pelayanan pada PST terkait system, mekanisme dan prosedur telah diterapkan dengan baik oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Hal ini dapat diketahui dari tersedianya akses informasi yang jelas serta sumber daya manusia yaitu petugas pelayanan yang memumpuni dalam memberikan pelayanan.

3) Jangka waktu pelayanan

Dalam proses pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu, jangka waktu ditentukan untuk masing-masing layanan. Dalam proses layanan perpustakaan yang dilakukan secara offline, setelah melayani pengunjung sebelumnya, pelanggan layanan akan dilayani tidak lebih dari sepuluh (10) menit. Pengguna layanan online dapat mengunjungi situs web PST dan melakukan registrasi. Berdasarkan wawancara dengan petugas sebagai berikut:

“Biasanya nggak sampai 10 menit, mungkin 5 menit cukup, kalau data publikasi yang diminta ada dan mudah dicari. Dan kalau nggak ada antriannya ya bisa langsung dilayani” ujar bapak bagus (petugas PST)

Sama halnya dengan layanan konsultasi statistik setelah melayani pengunjung sebelumnya, pelanggan layanan akan dilayani tidak lebih dari sepuluh (10) menit. Pengguna layanan akan mendapatkan permintaan konsultasi mereka dalam waktu maksimal satu hari kerja jika layanan disediakan secara online. Hal tersebut juga diterapkan pada layanan penjualan produk statistik berbayar. Dari hasil wawancara dengan petugas sebagai berikut:

“Biasanya kalau ada yang minta data, awal tiba setelah menemui petugas lalu direspon itu sepuluh menit, kalau emang cuma sebatas minta data yang bisa kita sediakan ya sebentar saja. Tapi kalau sesuai kebutuhan tergantung konsultasi terkait data apa dan itu beda-beda waktunya”

Pelayanan statistik terpadu di BPS Surabaya telah memiliki standar operasional prosedur terkait jangka waktu pelayanan, waktu yang diperoleh pengguna telah sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, bahkan bisa lebih cepat atau bisa lebih lama tergantung kebutuhan pengguna layanan.

4) Biaya pelayanan

Proses pemberian pelayanan publik dapat dikenakan biaya, guna memastikan tersedianya sumber daya dalam proses pelayanan. Pelayanan statistik terpadu pada layanan perpustakaan dan layanan konsultasi statistik pada proses pelayanannya tidak dikenakan biaya/gratis. Lain halnya

.....

pada layanan penjualan produk statistik berbayar, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024, yang mengatur tentang jenis-jenis penerimaan negara bukan pajak yang menjadi objek penerimaan Badan Pusat Statistik dan tarif yang berlaku, bahwa layanan ini berbayar sesuai biaya yang ditentukan. Adanya transparansi untuk biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan, hal ini bisa dilihat pada website PST pada layanan penjualan produk statistik berbayar. Petugas PST juga memberikan informasi terkait biaya pada penjualan produk statistik.

5) Sarana, prasarana dan fasilitas

Peyelenggara pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, hal ini berperan penting guna mendukung proses pelayanan. Dari hasil wawancara dengan petugas pelayanan, sarana dan prasarana dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1 Sarana, prasarana dan fasilitas PST di BPS Kota Surabaya

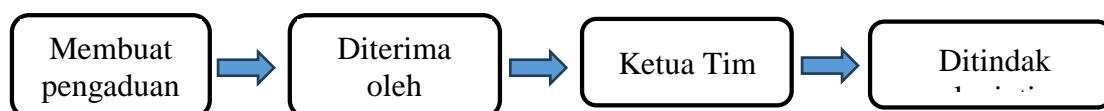
Jenis	Sarana Prasarana dan fasilitas	Jumlah
Sarana	Komputer	1
	PC	1
	Portal pst.bps.go.id	1
	Jaringan internet / wifi	1
	Print / scan	1
	Mesin antrian	1
Prasarana dan fasilitas	Buku / pustaka <i>hardcopy</i>	Series 5 tahun
	Meja	1
	Kursi ruang tunggu	4
	Ruang tunggu ber AC	1

Sumber: BPS Kota Surabaya

Berdasarkan informasi di atas, dapat diketahui bahwa sarana, prasarana dan fasilitas yang tersedia sudah memadai untuk mendukung kelancaran proses pelayanan dan telah dimanfaatkan secara optimal demi kepentingan pengguna layanan. Komponen standar pelayanan terkait sarana dan prasarana telah diterapkan dengan baik, dilihat dari kesediaan fasilitas yang mempermudah proses pelayanan statistik terpadu serta prasarana yang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pelayanan publik melibatkan berbagai pihak dengan karakter, latar belakang sosial, dan tingkat pendidikan yang beragam. Kondisi ini memungkinkan terjadinya kurangnya informasi atau adanya layanan yang dianggap tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan sarana bagi masyarakat yang mengajukan pelayanan untuk menyampaikan masukan, saran, atau pengaduan mengenai pelayanan yang tidak sesuai. Komponen tersebut telah tersedia pada alur pengaduan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, sebagai berikut:



Gambar 2 Alur pengaduan BPS Kota Surabaya

Sumber: BPS Kota Surabaya

Berdasarkan pada gambar diatas, adanya alur pada proses pengaduan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu telah terdapat kotak saran dan pengaduan di kantor BPS Surabaya, dan tersedia juga pada website BPS / PST. Dalam hal ini komponen standar terkait penanganan pengaduan, masukan dan saran telah tersedia dan dijalankan dengan baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam proses pelayanan, salah satu aspek penting untuk bahan evaluasi adalah laporan masyarakat terkait tidak kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik. Sebagaimana diungkapkan oleh (Prasetyo et al., 2021), perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran penting dan memberikan kontribusi melalui penerimaan pengaduan masyarakat mengenai kekurangan dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa penerapan standar pelayanan pada program pelayanan statistik terpadu di BPS Surabaya telah terlaksana dengan baik, dan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ditegaskan oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, menguraikan terkait komponen standar pelayanan yang berhubungan dengan tahapan penyampaian layanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan

Komponen persyaratan pada program PST telah ditentukan dan diketahui dengan jelas dan baik oleh pengguna layanan. Akses informasi yang mudah dipahami melalui website maupun pada Kantor BPS Kota Surabaya, dengan begitu pengguna layanan tidak akan merasa bingung dengan persyaratan ketika mengajukan layanan.

2. Sistem mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur disusun secara sederhana guna memudahkan pelayanan, ketersediaan informasi dengan baik dan jelas mengenai alur pelayanan PST, tersedia melalui website PST dan secara offline adanya banner terkait prosedur dalam pelayanan PST di BPS Kota Surabaya. Serta sumber daya manusia yaitu petugas pelayanan PST yang memumpuni dalam memberikan pelayanan.

3. Jangka waktu pelayanan

Dalam hal ini durasi pelayanan pada layanan perpustakaan, konsultasi statistik, dan penjualan produk statistik berbayar, telah ditentukan maksimal 10 menit, setelah selesai melayani pengguna sebelumnya, namun kembali lagi pada kebutuhan data setiap pengguna berbeda-beda dan hal tersebut berpengaruh pada waktu pelayanan yang diberikan.

4. Biaya/tarif

Pada layanan perpustakaan dan konsultasi statistik tidak dipungut biaya atau gratis. Sedangkan untuk layanan penjualan produk statistik berbayar, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024, yang mengatur tentang jenis-jenis penerimaan negara bukan pajak yang menjadi objek penerimaan Badan Pusat Statistik dan tarif yang berlaku, bahwa layanan ini berbayar sesuai biaya yang ditentukan. Transparansi mengenai biaya dapat dilihat melalui website PST dan nantinya juga akan dijelaskan oleh petugas pelayanan.

5. Sarana, prasarana dan fasilitas

Sarana, prasarana dan fasilitas tersedia secara memadai. Di kantor BPS Surabaya tersedia komputer 1, PC 1, portal PST, wifi, print/scan 1, mesin antrian 1, pustaka *hardcopy* tersedia series 5 tahun, meja 1, kursi ruang tunggu ada 4 dan ruang tunggu yang dilengkapi AC/pendingin ruangan yang membuat pengguna layanan merasa nyaman.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengaduan dapat melalui website BPS dan PST pada bagian lapor, tersedia juga kotak saran dan pengaduan di kantor BPS Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Basyo, I., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4(2), 188–198.
- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, 4(1), 19–26. <https://doi.org/10.30598/lutur.v4i1.10497>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar* (I. Rodiyah (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA Press.
- Pahleviannur, M. R. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In F. Sukmawati (Ed.), *Kollegial supervision* (Cetakan Pe, p. 10). Pradina Pustaka. <https://doi.org/10.2307/jj.608190.4>
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.); Cetakan Pe). Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., Nurhayati, A. T. M., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalah, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Supriadi, M. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In J. Simarmata (Ed.), *Jakarta: Nimas Ultima* (Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. In H. Upu (Ed.), *Analisis Data Kualitatif* (Cetakan Pe). Pustaka Ramadhan, Bandung. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. In A. D. Nabila (Ed.), *Deepublish* (Cetakan Pe, Vol. 11, Issue 1). Deepublish. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan Pe). UMJ Pers.
- Keputusan kepala BPS Provinsi Jawa Timur Nomor 35 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.