

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai penyedia data atau informasi, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai koordinator kegiatan statistik seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Selain itu, BPS juga berkoordinasi dan bekerja sama dalam menyelenggarakan kegiatan statistik dengan instansi pemerintah, lembaga penelitian atau masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah.

BPS Provinsi banten dalam menghasilkan dan menyajikan data statistik senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan konsumen, khususnya terhadap produk yang dihasilkannya. Tugas dan fungsi BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik yang berkualitas: lengkap, akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan relevan bagi pengguna data. Data Statistik yang berkualitas merupakan rujukan bagi upaya perumusan kebijakan dalam menyusun perencanaan, melakukan pemantauan dan mengevaluasi program-program agar sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai secara optimal.

Kewajiban BPS berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada

masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Banten merupakan perwujudan dari tuntutan konsumen data dalam hal ketersediaan data statistik yang mudah diakses secara cepat dan murah. hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan oleh semua jajaran aparatur BPS Provinsi Banten.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik pasal 11 dan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik Pasal 3, BPS mempunyai tugas menyelenggarakan Statistik dasar yaitu statistik yang pemanfaatannya ditujukan untuk keperluan yang bersifat luas baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Ciri-ciri Data yang disajikan oleh BPS adalah lintas sektor, berskala nasional, makro, yang penyelenggaraannya sepenuhnya menjadi tanggung jawab BPS. Badan Pusat Statistik Provinsi Banten adalah pengemban tugas untuk mewujudkan SSN tingkat Provinsi Banten yang andal, sehingga dapat meningkatkan ketersediaan informasi statistik yang akurat dan mutakhir pada skala Wilayah Pemerintahan Tingkat I Banten.

Dengan memperhatikan berbagai kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan tantangan yang dihadapi dari pihak luar, maka Visi BPS Provinsi Banten 2010-2014 adalah “BPS Provinsi Banten Pelopor Data Statistik Terpercaya Untuk Semua (*BPS-Statistics of Banten Province The Agent of Trustworthy Statistical Data for All*)” Pembangunan Nasional di

bidang statistik diarahkan agar mampu mengakomodasi berbagai tantangan yang berkembang, seperti reformasi yang mendukung keterbukaan informasi, otonomi daerah yang mengandung tantangan keragaman data dan informasi statistik pada tingkatan wilayah kecil, perkembangan teknologi informasi yang mengarah kepada peningkatan kemudahan akses masyarakat akan data dan informasi, serta memperhatikan kesiapan SDM penyelenggara statistik dan kecenderungan pembatasan akses terhadap data dari responden/obyek kegiatan statistik.

Untuk menjawab dan mewujudkan visi dan misi diatas para pegawai BPS Provinsi Banten diharapkan lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Kenyataan menunjukkan bahwa tidak sedikit pegawai yang tidak disiplin pada saat jam kerja, akibat dari ketidak disiplin tersebut berdampak negatif terhadap prestasi kerja serta terwujud visi dan misi. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut yang juga akan mengakibatkan terhadap pencapaian prestasi kerja pegawai. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan sektor swasta maupun publik, pelayanan yang berkualitas merupakan senjata utama untuk menjaga keberlangsungan hidup organisasi. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka konsumen baru akan datang dan konsumen yang lama akan menjadi pelanggan.

Selain Disiplin, Kompetensi pegawai juga menjadi peranan penting dalam kesuksesan organisasi (BPS Provinsi Banten) tersebut dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi instansi/persuahaan namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup akan bekerja tersendat-sendat dalam memberikan pelayanan. Untuk itu pegawai BPS Provinsi Banten di tuntut untuk memiliki Keterampilan (*skill*) dengan cara program pelatihan dalam meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia.

Dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna data BPS provinsi Banten selalu meningkatkan sarana pelayanan yang standar sebagaimana yang dituangkan dalam pertauran kepala BPS No 21 Tahun 2011 dimana inti dari seluruh pasal-pasal nya adalah untuk mengoptimalkan dan mempercepat pelayanan. Sarana tersebut berupa peralatan kerja, perlengkapan kerja, serta perlengkapan bantu dan fasilitas sebagai penunjang pelayanan bagi kenyamanan pengguna data yang datang ke Pelayanan statistik Terpadu BPS provinsi Banten.

Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah kinerja dari pegawai. Sebagaimana dikatakan dalam ilmu manajemen bahwa dari 6 (enam) unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6M (*Man, Money, Material, Method, Market, Machine*), maka unsur yang paling utama adalah *Man* (tenaga kerja). Artinya, kelima unsur yang lain tidak akan menghasilkan apa-apa tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh

karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan, apakah organisasi swasta maupun organisasi milik pemerintah (instansi pemerintah), maka yang yang sangat penting diperbaharui adalah kualitas sumber daya manusianya. Sehingga tidak berlebihan jika dikatakan bahwa manusia merupakan aset (modal) organisasi yang perlu untuk terus dijaga dan ditingkatkan kualitasnya.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) melayani seluruh konsumen data atau pengunjung dari berbagai kalangan diantaranya: pelajar, mahasiswa, birokrasi pemerintah, kalangan swasta atau BUMN dll. Dengan demikian BPS Provinsi Banten dalam melayani pengguna data harus mempersiapkan seluruh data yang dibutuhkan oleh para pengunjung.

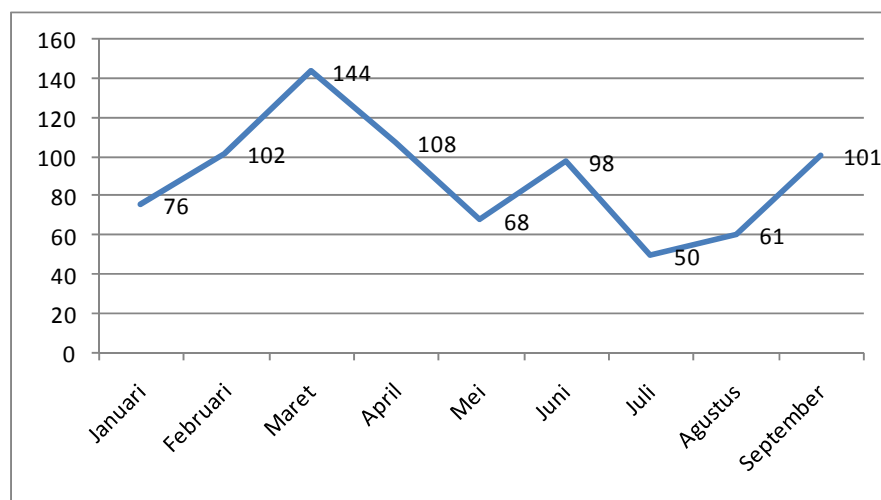
Pelayanan Statistik Terpadu merupakan pelayanan yang didasarkan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan lainnya. Penyatuan ini bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen. Tahapan Pelayanan Statistik Terpadu mulai dari pengunjung, tamu datang sampai pengunjung pulang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1.1

Tahapan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Banten

Berikut adalah gambar data Pengunjung PST BPS Provinsi Banten bulan Januari s/d september Tahun 2014.



Sumber : Bidang IPDS BPS Provinsi Banten

Gambar 1.2

Grafik data pengunjung PST BPS Provinsi Banten

Dari gambar 1.2 diatas dapat dilihat pengunjung PST paling banyak adalah pada bulan maret tahun 2014, sedangkan pengunjung PST paling sedikit adalah pada bulan juli tahun 2014.

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Kepala BPS (Perka) nomor 21 Tahun 2011 Pasal 1 (satu) dalam perturan ini dimaksud dengan :

1. Pelayanan Statistik Terpadu pada Badan Pusat Statistik, adalah pelayanan beberapa jenis layanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu dan pengelolaan koleksi pustaka yang didukung pemanfaatan teknologi informasi, yang berada pada satu unit kerja sebagai penanggung jawab
2. Visi Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik, adalah merupakan pelopor dalam membangun dan mempertahankan melek informasi masyarakat, untuk mengubah kehidupan melalui pengetahuan dan informasi statistik serta meningkatkan kualitas informasi.
- 3 Misi Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik, adalah menyederhanakan pelayanan untuk membuat akses ke layanan Badan Pusat Statistik lebih nyaman melauai otomatisasi, integrasi, dan berbagi informasi yang lebih baik.
4. Motto Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik adalah melayani dengan hati.
5. Layanan satu pintu pada BPS adalah pemberian beberapa yaitu jenis layanan statistik yang dikelola oleh satu penanggung jawab.

6. Jenis layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu adalah jenis layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan data mikro, layanan konsultasi data dan layanan penjualan publikasi hard copy dan soft copy.
7. Pengelolaan koleksi pustaka atau Pengelolaan Koleksi, Dokumentasi Pustaka pada Badan Pusat Statistik adalah kegiatan pengelolaan koleksi dokumentasi pustaka dalam hard copy dan soft copy meliputi kegiatan penyimpanan, penataan dan pemeliharaan, yang didukung pemanfaatan teknologi informasi.
8. Koleksi dokumentasi pustaka hard copy adalah seluruh dokumentasi koleksi pustaka dalam bentuk tercetak.
9. Koleksi dokumentasi pustaka soft copy adalah seluruh dokumentasi koleksi pustaka dalam bentuk digital yang berupa publikasi digital, pedoman dan kuesioner digital, maupun raw data/data mikro.
10. Unit kerja penanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu dan pengelolaan dokumentasi koleksi pustaka dalam bentuk hard copy di BPS adalah Direktorat Diseminasi Statistik, di BPS Provinsi adalah Kepala Bidang Integrasi Pengolahan Data Statistik dan untuk BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota.
11. Unit kerja penanggung jawab pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan dokumentasi koleksi pustaka dalam bentuk soft copy di BPS adalah Direktorat Sistem Informasi Statistik, di BPS Provinsi adalah Kepala Bidang Integrasi dan Pengolahan Data Statistik dan di BPS Kabupaten/Kota adalah Kepala BPS Kabupaten/Kota.

Berdasarkan hal yang telah dibahas sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Banten dengan Judul “**Determinan Kepuasan Pengguna Pelayanan Statistik Terpadu Di Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Banten secara terpadu melalui layanan satu pintu dan hal ini merupakan suatu hal yang sangat penting untuk di kaji.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya disiplin pegawai sebagai petugas yang melayani pengguna data dalam Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
2. Kurangnya kompetensi sumber daya manusia pegawai sebagai petugas yang melayani pengguna data dalam Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
3. Kurangnya Sarana- prasarana sebagai penunjang pelayanan bagi kenyamanan pengguna data dalam Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

1.3. Batasan Masalah

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebenarnya pada unit pelayanan statistik terpadu di BPS provinsi Banten ini sangat banyak, tetapi penulis membatasi permasalahan tersebut dan berfokus pada: Disiplin Pegawai, Kompetensi Sumber Daya Manusia serta Sarana-prasarana yang dimiliki oleh Unit Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Banten

1.4. Rumusan Masalah

Untuk mengukur keberhasilan dari visi tersebut dan mendapat gambaran yang jelas tentang permasalahan yang akan diteliti, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten?
3. Apakah terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten?
4. Apakah terdapat pengaruh disiplin, kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1 Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan statistik terhadap tingkat kedisiplinan, kompetensi, penyediaan sarana dan prasarana, dan kinerja pelayanan statistik terpadu.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh disiplin, kompetensi sumber daya manusiadan sarana prasarana terhadap Pelayanan Statistik Terpadu (PST) berdasarkan penilaian pengguna data di BPS Provinsi Banten Banten.

- 3 Untuk mengetahui urutan tingkat kepentingan variable kedisiplinan, kompetensi, penyediaan sarana dan prasarana dalam menentukan kinerja pelayanan statistik terpadu.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan Statistik terpadu pada BPS Provinsi Banten yang merupakan salah satu instansi pemerintah ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain :

1. Manfaat Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang administrasi publik, serta dapat menyumbangkan pemikiran maupun sebagai studi pembandingan dibidang peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pasca sarjana dengan penerapan ilmu yang selama ini diperoleh. Selain itu dengan melakukan penelitian ini penulis mengetahui dan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan tentang bagaimana pengaruh disiplin, kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap peningkatan pelayanan publik pada unit pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Banten, penulis akan lebih faham dan mengerti akan tujuan dari menganalisa permasalahan terutama untuk peningkatan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Banten.

3. Bagi BPS Provinsi Banten

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait (BPS Provinsi Banten) sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dibidang pelayanan data bagi pengunjung/pengguna data dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada pengguna Data selanjutnya sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan yang baik.