

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Internship

Memperoleh informasi dan pelayanan publik dengan mudah merupakan salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan semakin canggih, membuat pemerintah dapat memanfaatkan teknologi tersebut untuk memberikan akses informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi terhadap pelayanan masyarakat, maka pemerintah harus dapat menyediakan informasi tentang seluruh proses layanan pemerintahan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Dengan menggunakan teknologi internet yang dapat mendorong pemerintah dalam menerapkan suatu sistem yang berbasis teknologi yaitu *electronic government* (Heryan, 2013).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dimana pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto (2013:44) menjelaskan bahwa pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan).

Penerapan azaz-azas pemerintahan yang baik membutuhkan birokrasi yang modern, “birokrasi yang sehat dan kuat” yaitu birokrasi yang profesional, efisien dan efektif, demokratis, mandiri dengan tidak terkooptasi dengan politik praktis atau birokrasi yang netral, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara, dalam mengemban misi perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan bernegara”. Dengan demikian diperlukan perubahan atau reformasi birokrasi dari model yang lama yang ditandai dengan masih di pengaruhi sikap budaya “feodalistis”, tertutup, sentralistik, serta ditandai pula dengan arogansi kekuasaan, tidak atau kurang senang dengan kritik, sulit dikontrol secara efektif.

Reformasi birokrasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik terarah kepada suatu substansi yang komprehensif tidak hanya bersifat parsial. Sebab reformasi birokrasi tidak hanya terkait dengan perubahan/pengembangan struktur organisasi, tetapi juga menyangkut budaya (kultur), sumber daya manusia, dan teknologi.

Usaha untuk memperbaiki mutu pelayanan publik atau optimalisasi pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan, dimana gerakan Reformasi Birokrasi di BPS terus melaju. Pelayanan Publik yang sedang menjadi sorotan berbagai pihak pun terus dibenahi di berbagai sisi. BPS sebagai penyedia data tentu selalu berupaya meningkatkan pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna data.

Optimalisasi Pelayanan Data Website BPS merupakan salah satu media masyarakat dalam mengakses data. Jarak dan waktu yang seringkali menjadi hambatan utama konsumen, menyebabkan website menjadi idola para pengguna data. Untuk itulah website harus didesain sedemikian rupa hingga dapat memberikan kemudahan bagi mereka. Tampilan yang *user friendly* tak lagi cukup memuaskan jika tidak ditunjang dengan kelengkapan data dan informasi serta kemudahan dan kecepatan akses oleh para penggunanya.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan terus berupaya agar jenis/ragam data yang dimunculkan di website terus meningkat. Tupoksi BPS adalah penyedia data, sehingga up date isi data di website harus selalu dilakukan, ini memerlukan peran serta dari pegawai BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan inovasi dan kreatifitas dalam kegiatan ini.

Pelayanan Publik yang sedang menjadi sorotan berbagai pihak pun terus dibenahi di berbagai sisi. BPS sebagai penyedia data tentu selalu berupaya meningkatkan pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Optimalisasi Pelayanan Data Website BPS merupakan salah satu media masyarakat dalam mengakses data. Jarak dan waktu yang seringkali menjadi hambatan utama

konsumen, menyebabkan website menjadi idola para pengguna data. Untuk itulah website harus didesain sedemikian rupa hingga dapat memberikan kemudahan bagi mereka. Tampilan yang user friendly tak lagi cukup memuaskan jika tidak ditunjang dengan kelengkapan data dan informasi serta kemudahan dan kecepatan akses oleh para penggunanya.

Keseragaman bentuk tampilan antara website BPS pusat dengan daerah juga harus diperhatikan. Hal lain yang akan sangat mendukung proses pelayanan data oleh petugas yaitu ketika ada permintaan data yang merujuk pada survei atau sensus tertentu. Permasalahan yang dihadapi dengan kondisi jumlah SDM, dimana SDM yang mengelola website BPS Provinsi Sumatera Selatan hanya sebanyak 2 orang pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permintaan data, baik melalui datang langsung, surat dinas, telepon ataupun e-mail yang mencapai ribuan. Ditambah lagi beban kerja organisasi yang semakin tinggi dan beragamnya permintaan akan data baik dari pemerintah (kementerian/lembaga) maupun masyarakat luas, secara otomatis akan meningkatkan beban kerja BPS, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Selanjutnya adanya tuntutan pemerintah daerah untuk memenuhi tuntutan agar BPS mampu menyediakan data sampai tingkat wilayah terkecil. Kondisi ini diperparah dengan kapasitas TIK di BPS belum seluruhnya mengikuti kemajuan teknologi komputasi yang diperlukan guna mempercepat pengumpulan, pengolahan, dan diseminasi yang semakin meningkat.

Permasalahan lainnya pada unit pelayanan website BPS Sumsel, sehingga tidak bisa masuk 6 besar nasional. Adapun hasil penilaian untuk 6 peringkat

terbaik unit kerja PST BPS Provinsi di Indonesia dalam pengelolaan website sebagaimana yang dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Pemeringkatan Tertinggi Kategori Pengelolaan Website PST BPS
Menurut Provinsi Tahun 2021

Peringkat	MFD	Wilayah	Konten Utama	Menu Subyek	Konten Pendukung	Visitor Unik	Perubahan Konten Bulanan	Series Tahun Tabel Dinamis	TOTAL NILAI
1	3300	Jateng	6.87	96.50	7.20	8.32	8.43	814.40	941.72
2	3200	Jabar	4.04	89.46	11.00	7.40	7.30	814.40	933.60
3	7400	Sultra	6.49	85.10	8.60	2.08	13.25	814.40	929.91
4	3500	Jatim	4.77	83.08	8.60	9.37	9.45	814.40	929.68
5	1700	Bengkulu	3.50	96.32	5.40	1.50	4.68	814.40	925.80
6	3100	DKI Jakarta	3.07	88.88	7.60	5.87	5.50	814.40	925.32

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, 2022

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa unit PST BPS Provinsi yang memiliki 6 nilai tertinggi atau berada pada peringkat 6 besar pengelolaan website dengan jumlah total tertinggi antara lain Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Bengkulu dan Provinsi DKI Jakarta.

Hal ini menunjukkan bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak termasuk ke dalam 6 peringkat besar pengelolaan website di Indonesia, dimana BPS Provinsi Sumatera Selatan hanya memiliki jumlah total sebesar 906,26. Kondisi ini tentunya harus menjadi perhatian besar bagi pimpinan BPS Provinsi Sumatera Selatan dalam berbenah guna mengoptimalkan website dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat pengguna.

Permasalahan berikutnya 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 dalam meningkatkan pelayanan BPS. Mulai dari hal kecil, seperti memberitahu

pengguna data tentang alamat website sumsel.bps.go.id, mengetahui isi pokok web kita atau juga mengarahkan ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Diharapkan, setiap pegawai mempunyai rasa cinta dan memiliki terhadap BPS. Jika setiap kegiatan statistik mulai dari perencanaan kegiatan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data sampai dengan cara publikasi dan diseminasi data dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan, tentunya kualitas data BPS sangat terjaga. Kualitas data yang baik merupakan kunci utama pelayanan yang optimal kepada pengguna data.

Oleh sebab itu maka guna mencapai keberhasilan, BPS sangat memerlukan dukungan dan peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan profesional.

Ruhana (2012) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan dan ketrampilan kerja seseorang melakukan berbagai kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang ikut serta menentukan kualitas hidupnya. Jadi kalau kita berbicara soal pengembangan kualitas sumber daya manusia berarti usaha peningkatan keahlian, kemampuan dan keterampilan kerja seseorang. Secara garis besarnya, bagi tenaga yang berada pada tingkat bawah/operasional menyangkut masalah kualitas teknis operasionalnya, yang tingkat menengah menyangkut kualitas teknis operasional, supervisory dan manajerialnya, dan yang bekerja pada tingkat yang tinggi menyangkut kualitas manajerial dan komunikasinya.

Kemudian Robbins, Judge, & Sanghi, (2017) mengemukakan sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi

setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai SDM yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, aspek kelompok dan aspek sistem organisasi. Aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas SDM dan berdampak pada kinerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Berbagai penelitian yang berhubungan dengan optimalisasi pelayanan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Muriawan (2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal, antara lain karena masih ada kesalahan penulisan dan format yang salah dalam melakukan administrasi kependudukan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Adriantini (2016) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemberian layanan publik dalam praktik adalah adanya model Sistem Pelayanan Terpadu, yang menjadi solusi bagi upaya optimalisasi layanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai, "Optimalisasi Pelayanan Data Pada Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan".

1.2. Identifikasi Kasus

Berdasarkan pengamatan awal diketahui beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna yaitu:

1. SDM yang mengelola website BPS Provinsi Sumatera Selatan hanya sebanyak 2 orang pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permintaan data, baik melalui datang langsung, surat dinas, telepon ataupun e-mail. Ditambah lagi beban kerja organisasi yang semakin tinggi dan beragamnya permintaan akan data baik dari pemerintah (kementerian/lembaga) maupun masyarakat luas.
2. Adanya tuntutan pemerintah daerah untuk memenuhi tuntutan agar BPS mampu menyediakan data sampai tingkat wilayah terkecil. Kondisi ini diperparah dengan kapasitas TIK di BPS belum seluruhnya mengikuti kemajuan teknologi komputasi yang diperlukan guna mempercepat pengumpulan, pengolahan, dan diseminasi yang semakin meningkat.
3. BPS Provinsi Sumatera Selatan tidak termasuk ke dalam 6 peringkat besar pengelolaan website di Indonesia, dimana BPS Provinsi Sumatera Selatan hanya memiliki jumlah total sebesar 906,26.
4. Data – data belum banyak yang masuk dari publikasi yang telah ada (belum update), hal ini dikarenakan pengelolaan yang belum benar.

1.3. Batasan Kasus

Pembatasan suatu masalah (kasus) digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah

dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Oleh sebab itu maka, dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah hanya pada optimalisasi pelayanan data pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan.

1.4. Rumusan Kasus

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi pelayanan data pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan?

1.5. Tujuan Internship

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan strategi dalam mengoptimalkan pelayanan data pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan.

1.6. Manfaat Internship

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan peneliti sehubungan dengan optimalisasi pelayanan publik khususnya mengenai optimalisasi pelayanan data pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan optimalisasi layanan data pada websitenya

1.7. Kerangka Berpikir

1.7.1. Teori

1.7.1.1. Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya. Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi (Krisna, 2017).

Menurut Poerdwadminta dalam Ali (2014) optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien". Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi dalam Ali (2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Optimalisasi adalah yang terbaik, yang tertinggi, yang paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya). Maka optimalisasi dalam hal ini dapat dimaknai sebagai suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih baik dan sempurna, fungsional, atau lebih efektif (Tim Prima Pena, 2015).

1.7.1.2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2015:3).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi, 2012):

1. Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Surjadi, 2012):

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.7.1.3. Optimalisasi Pelayanan Publik

Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan disertai Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, membawa konsekuensi logis bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada warga masyarakat selaku pengguna jasa, harus dapat secara optimal memberikan rasa bahagia.

Hayat (2017: 22) memberikan pandangannya bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Sehubungan dengan kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: (KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal: 24 Pebruari 2004) dapat di ketahui setidaknya suatu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu;

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanana, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kesepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan maupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

Menurut Sinambela dkk, (2016:6), bahwa optimalisasi pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi yaitu, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas
4. Partisipasi yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain–lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

1.7.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Muriawan, Subarkah, Sulistyowati (2020) melakukan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode

wawancara dengan Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Workasan, Kelurahan Panjunan; Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kajeksan Kelurahan. Metode penentuan sampel digunakan dengan purposive sampling, sedangkan hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal, antara lain karena masih ada kesalahan penulisan dan format yang salah dalam melakukan administrasi kependudukan. Standar layanan di Kecamatan Kota Kudus umumnya baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kecamatan Kota Kudus termasuk kurangnya pemahaman tentang administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Desa, sumber daya manusia yang rendah, kurangnya fasilitas yang memadai dan infrastruktur, karena gangguan peralatan, karena standar layanan publik, terutama standar waktu, standar biaya dan standar yang jelas untuk menyelesaikan layanan publik, serta kompetensi penyedia layanan, tinjauan perlu dilakukan tentang masalah tersebut.

Dewi (2016) melakukan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perolehan izin di kantor pelayanan publik biasanya membutuhkan waktu yang lama. Sebaliknya Pemberian layanan publik yang baik adalah hak dari setiap warga Negara. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan bagi pelaksana layanan publik, karena pada dasarnya birokrat adalah pelayan masyarakat. Namun, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, tidak hanya

tergantung pada aturan yang baik saja melainkan juga moral pelaksana. Hal itu menentukan keberhasilan dalam pemberian layanan publik. Dalam praktik adanya model Sistem Pelayanan Terpadu, dapat menjadi solusi bagi upaya optimalisasi layanan publik, khususnya di bidang perizinan.

Fitri dan Kurniawati (2021) melakukan penelitian tentang Optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala 1 hingga 5. Sampel final dari penelitian ini sebanyak 115 responden yang merupakan para kepala sekolah, komite sekolah, guru, dan staf tata usaha dari 19 SMK yang ada di Tangsel. Metode analisis data menggunakan *Structrual Equation Modeling* (SEM) dengan Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Kejelasan sasaran dan akurasi laporan keuangan menjadi dimensi yang paling dominan menentukan akuntabilitas. Transparansi paling dominan ditentukan oleh dimensi ketersediaan laporan hasil audit, dan laporan hasil kinerja, sedangkan kualitas pelayanan oleh assurance dan emphaty. Penelitian ini berimplikasi pada pentingnya institusi pendidikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitasnya untuk mengoptimisasi kualitas pelayanan pendidikan.

Evelina (2014) melakukan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Dengan Penggunaan Teknologi Informasi Menuju Cybercity. Analisis data menggunakan Teknik komparatif konstan. Hasil dari penelitian pelayanan publik dapat menggunakan teori difusiinovasi yaitu mengupayakan masyarakat untuk

mengadopsi penggunaan teknologi informasi untuk melakukan interaksi dengan pemerintah. Pemerintah pusat dan daerah sudah berupaya membuat media center untuk pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan memberikan masukan-masukan untuk kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Situs-situs tersebut juga dapat menjadi media edukasi dan persuasi kepada masyarakat agar terintergrasi. Hambatan yang dihadapi adalah kesiapan SDM yang mampu mengoperasikan media baru dan kesiapan dari masyarakat itu sendiri. Pelatihan ketrampilan dapat diupayakan pemerintah untuk membentuk SDM yang profesional, pemerintah melakukan sosialisasi kepada generasi muda lewat sekolah dasar dan menengah. Peran pemimpin daerah dan pusat sangat berarti untuk menjadi masyarakat informasi dan menjadikan *cybercity*. Komunikasi yang efektif dan efisien akan terjadi dalam *Open Government* dengan menggunakan teknologi informasi.

Tumilantouw (2019) melakukan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik (kualitatif). Informan yang dijadikan sumber data ditetapkan secara purposive (purposive sampling) dan snowball sampling. Analisis data yaitu analisis kualitatif secara interaktif dengan aktivitas analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Suluun Tareran terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang

diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan terhadap pelayanan agar dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet, (2) Faktor-faktor determinannya adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja.

1.7.3. Kerangka Berpikir

Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan dari setiap organisasi/sektor publik seperti Kecamatan Suluun memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, setiap organisasi publik perlu memiliki paradigma dalam mekanisme pelayanan yaitu, pelayanan yang efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya.

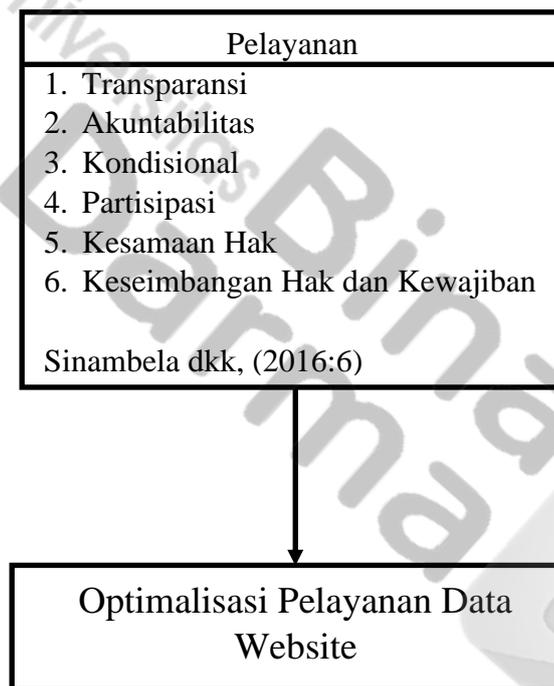
Salah satu bentuk pelayanan yang memberikan layanan e-government kepada masyarakat yaitu berupa penggunaan website pada pelayanan publik. World wide web (website) merupakan sistem yang membuat informasi dapat diakses. Website pada sistem pemerintahan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (Eservice), dimana dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aprilia, 2014).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (internet) untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan data. Dengan hal itu BPS Provinsi Sumatera Selatan menggunakan website sebagai bentuk pelayanan data yang bisa diakses oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti dalam membahas optimalisasi pelayanan data website Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sinambela yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan publik sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkompentensi. Sehingga sangat dibutuhkan strategi-strategi dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk menggambarkan secara garis besar alur penelitian ini yang berhubungan dengan optimalisasi pelayanan data website Badan Pusat Statistik

(BPS) Provinsi Sumatera Selatan, maka dapat dilihat pada gambar kerangka berpikir berikut ini:



Gambar 1
Kerangka Berpikir

1.7.4. Metode Pemecahan Kasus

1.7.4.1. Pendekatan Pemecahan Kasus

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pemecahan kasus yang digunakan adalah pendekatan empiris dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif.

Pendekatan empiris mempergunakan sumber data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari key informan yang digunakan untuk mengetahui

dengan tepat dan benar mengenai layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan.

Menurut Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel- variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1.7.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

a. Observasi

Marshall dalam Sugiono (2019: 310) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and he meaning attached to those behavior”*. Jadi melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Berkaitan dengan observasi yang dilakukan dalam penelitian kualitatif maka observasi yang digunakan yaitu observasi langsung. Observasi langsung dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pelayanan data website yang ada di BPS Provinsi Sumatera Selatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat semua jawaban dari responden sebagaimana adanya.

Adapun wawancara ini dilakukan kepada Key Informan yang telah ditentukan diantaranya Kepala BPS Provinsi Sumatera Selatan, Kelompok Jabatan Fungsional dan Masyarakat sebagai pengguna.

c. Dokumentasi

Menurut Djam'an Satori (2011: 149), studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu berupa data gambaran umum BPS Provinsi Sumatera Selatan, teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yang berasal dari buku dan jurnal

1.7.4.3. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019: 337-338) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah

melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Selain itu, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:16-21), yaitu sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data) sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi;
2. *Data display* (penyajian data), yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami;

3. Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data yang diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah laporan penelitian. Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan hasil penelitian dan pembahasan.

4. *Conclusion drawing atau verification* (simpulan atau verifikasi), peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan display data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

