

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan sebagai “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” UU ini mengharuskan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan terjangkau, serta menyusun Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban resmi yang mencerminkan komitmen institusi terhadap masyarakat (Pratiwi 2023).

Badan Pusat Statistik (BPS) termasuk instansi pemerintahan yang diwajibkan melaksanakan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, BPS menyediakan beberapa jenis pelayanan publik yang bisa diakses oleh masyarakat luas. Ada empat jenis pelayanan yang disediakan oleh BPS, yaitu pelayanan konsultasi statistik, pelayanan perpustakaan, pelayanan produk statistik berbayar, pelayanan rekomendasi kegiatan statistik (Badan Pusat Statistik 2025).

BPS bertugas menyediakan data statistik sebagai layanan administratif dan informasi publik kepada masyarakat, akademisi, pemerintah daerah. Oleh karena itu, BPS harus mematuhi asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur oleh UU 25/2009, termasuk kewajiban menyediakan layanan yang akuntabel dan terstandar (bpsbanyumaskab 2025).

Selain UU pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) juga menjadi dasar hukum pelayanan data di BPS. UU ini menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar, akurat, dan tepat waktu dari badan publik. Sebagai lembaga penyedia data statistik, BPS berkewajiban menjalankan keterbukaan informasi melalui layanan publik resmi seperti Portal PPID dan unit PST secara konsisten dan bebas hambatan (bpsbanyumaskab 2025).

Untuk memfasilitasi hal tersebut, BPS membentuk unit khusus bernama Pelayanan Statistik Terpadu (PST). PST dirancang sebagai pintu satu-satunya (*one-gate service*) bagi masyarakat yang ingin meminta data statistik atau memperoleh konsultasi statistik. Unit ini menyederhanakan proses pemenuhan permintaan data dengan sistem yang tertata dan responsif, baik via daring maupun tatap muka, serta mengintegrasikan layanan perpustakaan, konsultasi, dan penjualan produk statistik dalam satu platform pelayanan (Purwasih et al. 2022).

Berdasarkan Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024, Standar Pelayanan Statistik Terpadu BPS mencakup parameter seperti kecepatan waktu proses, layanan gratis atau berbayar transparan, dan kompensasi atas keterlambatan layanan. Standar ini menjadi tolok ukur kualitas serta komitmen BPS dalam melaksanakan pelayanan yang profesional, efisien, dan sesuai janji layanan public. Pelayanan data statistik BPS tidak hanya bersifat administratif, tetapi memiliki fungsi strategis. Data tersebut digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan pemerintah, evaluasi program pembangunan, kajian akademik, maupun kebutuhan publik lainnya. Pelayanan yang baik akan

mendorong kepercayaan masyarakat terhadap data resmi dan efektivitas pemanfaatannya oleh berbagai pemangku kepentingan (Nazalini et al. 2022).

Pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah di Indonesia didasarkan pada landasan hukum yang kuat, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam konteks ini, efektivitas unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di lingkungan BPS kabupaten/kota sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan petugas, sistem antrian yang tertib, serta pengelolaan pengaduan dan survei kepuasan masyarakat. Seluruh aspek tersebut menjadi indikator penting dalam membentuk pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Hariyanto dan Susilo 2021).

Di tingkat daerah seperti BPS Kabupaten Banyumas, implementasi unit PST menjadi cerminan nyata penerapan asas pelayanan publik di level lokal. Pemohon data seperti mahasiswa magang, peneliti independen, dan pihak pemerintah daerah bisa menyampaikan permintaan melalui formulir online, email, atau kunjungan langsung ke kantor PST, yang kemudian diproses sesuai alur standar dan maklumat layanan yang berlaku di BPS pusat dan lokal.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana prosedur pelayanan permintaan data statistik di BPS Kabupaten Banyumas?
- b. Apakah prosedur tersebut telah sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan permintaan data statistik?
- d. Bagaimana upaya BPS Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan data statistik?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara menyeluruh prosedur pelayanan permintaan data statistik di BPS Kabupaten Banyumas, termasuk menganalisis tingkat kesesuaiannya dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam proses pelaksanaannya serta mengeksplorasi upaya-upaya yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Banyumas dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik dan pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyediaan data statistik oleh instansi pemerintah. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur yang membahas prosedur dan kualitas pelayanan

publik, terutama di lingkup Badan Pusat Statistik sebagai lembaga penyedia data resmi pemerintah.

b. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman langsung dalam mengamati dan menganalisis proses pelayanan permintaan data statistik yang dilakukan di BPS Kabupaten Banyumas. Selain itu, peneliti dapat meningkatkan kemampuan dalam menyusun laporan ilmiah berdasarkan observasi lapangan, serta memahami pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam mendukung transparansi serta kebutuhan data masyarakat.

c. Bagi Institusi

Dalam hal ini BPS Kabupaten Banyumas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran objektif mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan permintaan data statistik yang selama ini dijalankan. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki sistem yang ada, serta menyesuaikan prosedur dengan kebutuhan dan harapan pengguna data di era digital yang terus berkembang.

### 1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelayanan permintaan data statistik yang dilaksanakan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas, sehingga tidak mencakup BPS di kabupaten atau kota lain.
2. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada aspek prosedural dan administratif dalam pelayanan permintaan data, tidak mencakup analisis kualitas data yang disediakan.

3. Pengumpulan data dilakukan melalui sumber yang tersedia secara online (website resmi dan dokumen BPS) serta observasi langsung selama masa praktik kerja lapangan, sehingga informasi yang diperoleh dibatasi oleh data yang dapat diakses publik dan pengalaman selama pelaksanaan PKL.

