

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas atau layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai aturan yang berlaku. Pelayanan publik sebagai usaha melayani kepentingan masyarakat sesuai tata cara dan ketentuan yang berlaku untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Gresik dan Regency 2018). Moenir (2014) menekankan bahwa kepekaan petugas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi unsur penting dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan data di BPS, definisi ini penting karena menunjukkan bahwa setiap permintaan data dari masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan profesional dan bertanggung jawab.

Kualitas penyelenggaraan layanan publik tidak hanya diukur dari hasil informasi yang diterima masyarakat, tapi juga dari kemudahan akses, transparansi proses, serta akuntabilitas institusi pelayan. Pelayanan publik yang bermutu umumnya memenuhi prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, keamanan, dan tanggung jawab penyelenggara kepada publik. BPS, sebagai lembaga pemerintah non-kementerian yang menyediakan data, harus merujuk pada prinsip-prinsip tersebut agar layanan permintaan data statistik dapat diterima publik sebagai layanan publik yang baik, sah, dan terpercaya (Pratiwi 2023).

Pelayanan publik di Indonesia juga diatur secara formal oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menyusun Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk ikrar komitmen kepada masyarakat. PPID BPS maupun unit Pelayanan Statistik Terpadu di daerah seperti BPS Kabupaten Banyumas mengandalkan dokumen-dokumen ini untuk memastikan bahwa layanan data statistik dilakukan secara profesional dan sesuai kepastian waktu dan prosedur (Shafa 2025). Hal ini membuat definisi pelayanan publik menjadi landasan normatif dan operasional dalam membangun prosedur layanan permintaan data.

BPS menyediakan beberapa jenis pelayanan publik yang bisa diakses oleh masyarakat luas. Ada empat jenis pelayanan yang disediakan oleh BPS, yaitu:

1. Pelayanan Konsultasi Statistik, yaitu Layanan ini disediakan untuk membantu masyarakat, pelajar, mahasiswa, peneliti, hingga instansi dalam memahami konsep, metodologi, serta penggunaan data statistik. Konsultasi dapat mencakup cara membaca data, pemilihan indikator yang sesuai, hingga penyesuaian kebutuhan data untuk penelitian atau perencanaan kebijakan. Layanan ini bersifat gratis dan dapat dilakukan secara langsung di kantor maupun melalui media komunikasi resmi.
2. Pelayanan Perpustakaan, yaitu Perpustakaan BPS menyediakan referensi berbagai publikasi statistik, jurnal, buku metodologi, dan dokumen resmi lainnya yang dapat diakses oleh publik. Pelayanan ini mendukung kegiatan literasi statistik dan terbuka untuk umum,

terutama bagi pelajar dan akademisi yang membutuhkan referensi dalam bentuk cetak maupun digital. Pengunjung dapat membaca langsung di lokasi atau mengajukan permintaan salinan sesuai ketentuan.

3. Pelayanan Produk Statistik Berbayar yaitu BPS menerapkan kebijakan tertentu terhadap produk data yang bersifat mikro atau memerlukan proses khusus dalam pengolahannya. Produk-produk statistik yang tidak tersedia dalam publikasi reguler, seperti data mentah hasil survei atau sensus tertentu, termasuk dalam kategori berbayar. Mekanisme tarif ditentukan berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah dan tetap memperhatikan prinsip keterbukaan informasi publik.
4. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik, Bagi lembaga, organisasi, atau individu yang hendak melakukan survei atau pengumpulan data statistik di wilayah Indonesia, diwajibkan untuk mendapatkan rekomendasi dari BPS. Layanan ini bertujuan menjaga standar dan validitas kegiatan statistik yang dilakukan masyarakat, sekaligus mencegah tumpang tindih data. Prosedur permohonan rekomendasi mencakup pengajuan proposal, pengisian formulir, dan persetujuan berdasarkan analisis substansi dan metode.

2.2 Prosedur Pelayanan Publik

Prosedur merupakan instruksi sistematis yang dirancang untuk menjamin konsistensi serta efektivitas pelaksanaan tugas dalam organisasi. Menurut

Mulyadi dalam (Wijaya dan Irawan, 2020) menyatakan bahwa prosedur adalah suatu urutan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Dalam kerangka pelayanan publik, prosedur memiliki peran strategis sebagai penjamin mutu layanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menetapkan bahwa prosedur pelayanan publik harus memenuhi prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, aksesibilitas, dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, prosedur tidak hanya menggambarkan alur administratif, tetapi juga menjamin transparansi, kejelasan waktu dan biaya layanan, serta konsistensi pelaksanaan layanan publik. Prosedur yang baik memberikan pedoman praktis bagi pegawai dalam melayani masyarakat dengan standar yang dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Prosedur pelayanan publik merupakan bagian penting dari manajemen administrasi di lingkungan instansi pemerintahan, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Banyumas, yang berperan dalam menjamin layanan data statistik yang konsisten, transparan, dan profesional (Wijaya et al. 2024).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. UU ini mempertegas bahwa instansi pemerintah harus menyediakan layanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagai

komitmen kelembagaan (Republik Indonesia 2009). Dalam konteks BPS, UU ini menjadi landasan kewajiban penyediaan data statistik bagi publik,

Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki mandat untuk menyediakan data statistik yang akurat kepada masyarakat, pemerintah, dan peneliti. Fungsi ini diwujudkan melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang menerima permintaan data, menyampaikan publikasi resmi, dan memberikan konsultasi statistik. Situs resmi BPS menyatakan bahwa PST berfungsi sebagai pintu satu-satunya bagi publik dalam mendapatkan layanan statistik seperti layanan PDF, tabel dinamis, dan peta statistik melalui saluran daring maupun tatap muka. Pelayanan ini bukan hanya administratif, tetapi strategi diseminasi data untuk mendukung kebijakan publik dan penelitian ilmiah (Badan Pusat Statistik 2022).

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instruksi tertulis yang distandarisasi dan menjadi acuan dalam melaksanakan aktivitas organisasi agar berjalan sesuai tujuan. SOP adalah pedoman administrasi perkantoran yang merinci langkah yang harus dilakukan oleh pegawai agar pelayanan berjalan konsisten. Konstitusi (Jurnal Hukum & Administrasi Publik) mendefinisikan SOP sebagai dokumen yang mencakup apa yang perlu dilakukan, bagaimana cara pelaksanaan, kapan, dimana, dan oleh siapa dalam suatu proses pelayanan publik. SOP memberi kejelasan tatacara, pelaku, waktu, biaya, dan responsibilitas, sehingga sangat relevan digunakan sebagai acuan dalam menganalisis alur kerja pelayanan data di BPS Banyumas (Indrayana dan Qadar 2024).

2.3 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen formal yang merinci langkah-langkah kerja, pelaku, waktu, dan tanggung jawab dalam suatu prosedur layanan. Penerapan SOP berfungsi sebagai pedoman teknis agar pelayanan dilakukan konsisten, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan (Shafa 2025). Dalam konteks layanan permintaan data BPS, SOP mengatur batas waktu penyelesaian, tahapan verifikasi, mekanisme penanganan keluhan, dan pengelolaan dokumentasi permintaan.

SOP juga meningkatkan transparansi terhadap publik, karena memungkinkan pemohon tahu apa yang bisa mereka harapkan dari layanan, berapa lama waktu pengerjaan, dan siapa pihak yang bertanggung jawab jika ada kendala. Penelitian tentang kualitas pelayanan PST di BPS Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa petugas yang memahami SOP pelayanan publik mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap pengguna layanan (Puspita et al. 2023). Ini menjadi relevan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi prosedur di BPS Banyumas, bahkan jika SOP tidak dipublikasikan, realisasinya dapat diobservasi.

2.4 Fungsi dan Peran BPS dalam Pelayanan Data Statistik

Badan Pusat Statistik (BPS) secara legal bertanggung jawab atas penyediaan data statistik resmi di Indonesia, mencakup data demografi, sosial, ekonomi, dan sektor lainnya. Fungsi ini tidak hanya bersifat administratif tetapi strategis, karena data digunakan untuk perencanaan kebijakan, evaluasi program pembangunan, dan kebutuhan riset (Liana dan Mubaraq 2023). Implementasi pelayanan data melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

menjadi wujud konkret BPS dalam menerjemahkan fungsi tersebut ke Masyarakat.

Penelitian oleh Trio Wira Dharma & Hasmawati (2022) menyimpulkan bahwa layanan data website BPS Provinsi Sumatera Selatan telah mencerminkan prinsip efisiensi dan keterbukaan, termasuk melalui survei kepuasan masyarakat, dan tidak memberlakukan diskriminasi dalam akses data (Hasmawati dan Dharma 2022). Hal ini relevan sebagai kerangka acuan bagi BPS Kabupaten Banyumas dalam membangun standar pelayanan data yang saling konsisten antara tingkat provinsi dan kabupaten.

Selain itu, penelitian kualitas PST di Kabupaten Jeneponto dan Sumatera Selatan menemukan bahwa layanan data yang terpusat dalam satu pintu (PST) mempermudah akses pengguna dan meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan. Faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, petugas yang kompeten, dan transparansi prosedur menjadi indikator utama keberhasilan layanan PST. Dengan demikian, fungsi BPS sebagai penyedia data bukan hanya menghasilkan publikasi statistik, tapi juga menyajikan layanan data yang memudahkan masyarakat dan lembaga dalam memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya memfokuskan pada evaluasi kualitas layanan statistik di BPS, khususnya melalui unit PST. Penelitian di Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa komponen kualitas layanan seperti sarana, keandalan, daya tanggap, dan empati mempengaruhi kepuasan pengguna. Meski fasilitas dan penampilan petugas dinilai baik, beberapa publikasi belum dirilis tepat waktu dan standar pelayanan rupanya telah

diterapkan dengan baik. Temuan lain dari Wulandari dkk. (2022) di BPS mengidentifikasi bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memengaruhi persepsi kepuasan publik secara signifikan. Meskipun penelitian tersebut berbasis kuantitatif, prinsip kualitas layanan yang diangkat dapat diterapkan sebagai tolok ukur evaluasi di BPS Kabupaten Banyumas dalam konteks data statistik.

Perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah bahwa penelitian ini fokus pada prosedur permintaan data melalui observasi lapangan di BPS Kabupaten Banyumas, bukan hanya layanan online atau penilaian umum terhadap PST. Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang digambarkan berdasarkan dokumentasi dan pengamatan langsung, berbeda dari pendekatan survei kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi unik berupa gambaran prosedural yang lebih kontekstual dan berbasis praktik nyata di level kabupaten.