

# LAPORAN PENELITIAN



## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA

Tim Peneliti :  
**Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM**  
**Eko Prihatmanto, M.Si**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI**  
**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu Di  
Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

Peneliti / Pelaksana  
Nama Lengkap : Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM  
NIDN : 0330057903

Anggota  
Nama Lengkap : Eko Prihatmanto, M.Si  
NIDN : 0326046501

Sumber Dana : PT Internal  
Biaya dari LPPM : Rp. 8.000.000,-

Jakarta, 28 November 2016  
Ketua Peneliti,

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,

(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)  
NIK : 200130580

(Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM)  
NIDN : 0330057903

Menyetujui,  
Kepala LPPM

(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)  
NIK : 201219447

## **PRAKATA**

Alhamdulillahirobbil 'Aalamiin. Puji dan Syukur sudah sepantasnya kita panjatkan ke hadirat Ilahi Robby Allah SWT, karena dengan pertolongan dan hidayahnya, penelitian yang berjudul : “Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu Di Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta” bisa diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini dapat dilaksanakan atas bantuan Manajemen Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni (Institut Stiarni), oleh karenanya, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Institut Stiarni, Bpk Dr. Ir. Panji Hendrarso, MM
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Institut Stiarni, Bpk Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM
3. Kepala LPPM Institut Stiarni, Bpk Dr. Ir. A.H. Rahadian, M.Si. dan
4. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.

Kami sadar bahwa penelitian ini terdapat banyak kekurangan, untuk melengkapi penelitian ini, kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan.

Jakarta, 28 November 2016

Peneliti

## **RINGKASAN**

Penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan statistik terpadu di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta dilakukan untuk mengetahui bagaimana prosedur dan standar yang tertuang dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 mengenai Pelayanan Publik melalui pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST), pelaksanaan serta kendalanya.

Penelitian ini diselenggarakan dengan menggunakan metode kualitatif untuk melihat seberapa jauh implementasi pelayanan publik tersebut dilaksanakan. Wawancara dilakukan terhadap 4 orang narasumber atau informan yaitu orang yang berkompeten dibidangnya. Pertanyaan wawancara dituangkan kedalam pedoman wawancara yang terdiri dari 22 pertanyaan yang sama untuk keempat informan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa prosedur dan standar pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, tetapi masih ada terdapat kekurangan dalam penyediaan sarana pelayanan. Hal ini menunjukan bahwa masih belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut karena minimnya dana yang di anggarkan oleh negara.

Berdasarkan hal tersebut disarankan agar sebaiknya pada tahun anggaran yang akan datang diharapkan ada peningkatan dalam hal anggaran untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci** : standar pelayanan publik, manajemen pelayanan publik

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>RINGKASAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
C. Perumusan Masalah.....	4
 <b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Kajian Pustaka.....	9
C. Kerangka Teori.....	21
D. Model Penelitian .....	26
 <b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	28
B. Manfaat Penelitian .....	28
 <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B. Fokus Penelitian .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	32
D. Penentuan Informan .....	33
E. Teknik Analisis Data .....	35
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36

**BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
B. Hasil Penelitian .....	43
C. Pembahasan .....	62

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>
-----------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel IV.1 Daftar Informan Penelitian.....	34
2. Tabel IV.2 Kegiatan dan Jadwal Penelitian.....	36
3. Tabel V.1 Latar Belakang Pendidikan Pegawai .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar II.1 Proses Kebijakan Publik .....12
2. Gambar II.2 Model Penelitian .....27



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Transkrip Wawancara I.....	71
2. Transkrip Wawancara II.....	76

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Salah satu implementasi reformasi birokrasi di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi para pengguna data statistik. Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik sebagai pintu gerbang pelayanan, khususnya Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik sebagai unit pendukung terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima dinilai sangat penting untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program kegiatan yang mendukung terciptanya pelayanan prima.

Sebagai cerminan dari upaya ini, BPS Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan visi "*Pelopor data statistik terpercaya untuk semua*". Untuk dapat mewujudkan visi ini, BPS Provinsi DKI Jakarta telah merumuskan 3 pernyataan misi, yakni: (1) menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi, berstandar nasional dan internasional; (2) memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik; dan (3) membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

Melalui pernyataan visi dan misi tersebut, BPS Provinsi DKI Jakarta memiliki aspirasi untuk mencapai sejumlah tujuan strategis di

tahun 2019, yaitu: (1) peningkatan kualitas data statistik melalui kerangka penjaminan kualitas; (2) peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik; (3) penguatan Sistem Statistik Nasional melalui koordinasi dan pembinaan yang efektif di bidang statistik; dan (4) peningkatan birokrasi yang akuntabel. Tujuan strategis ini mencerminkan fokus perubahan yang akan dilakukan

Untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maka negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik, sehingga pemerintah menerbitkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan menurut Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 Pelayanan Statistik Terpadu pada Badan Pusat Statistik, adalah pelayanan beberapa jenis pelayanan dan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu dan pengelolaan koleksi pustaka yang didukung pemanfaatan teknologi informasi, yang berada pada satu unit kerja sebagai penanggungjawab.

Dalam Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, BPS sebagai lembaga publik, harus memberikan pelayanan yang baik. Dalam hal ini pelayanan kebutuhan data yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan data tersebut diberikan melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang ada di BPS, BPS Provinsi,

dan BPS Kabupaten/Kota menjadi pintu gerbang masyarakat dalam mencari data yang diinginkan.

Kinerja layanan publik dapat diketahui berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam mencari data di PST. Oleh sebab itu dilakukan survei tahunan seperti Survei Kebutuhan Data dilaksanakan dengan maksud meneliti dan menjawab opini serta penilaian konsumen yang datang ke BPS ketika mencari data.

Fenomena yang terjadi sebelum penerapan kebijakan pelayanan statistik terpadu merupakan tantangan yang dihadapi BPS DKI dalam hal memberikan pelayanan statistik dan permintaan data oleh masyarakat. Fenomena tersebut yaitu seperti kondisi masyarakat yang belum sadar statistik, mereka tidak mengetahui tujuan dan manfaat kegiatan sensus atau survei dan lain-lain. Pelayanan kepada konsumen pengguna data masih harus ditingkatkan khususnya dikalangan kalangan pelaku usaha dan mahasiswa maupun pelajar, hal ini terjadi karena tidak semua pengguna data tahu jenis layanan dan fasilitas yang digunakan untuk memperoleh data BPS;

Terkait adanya fenomena kebijakan publik yang belum dilakukan dengan baik oleh BPS dan adanya kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan kebijakan publik tersebut maka selain ditetapkannya Perka BPS nomor 21 Tahun 2011 perlu ditetapkan dimensi-dimensi atau ukuran yang akan memberikan arah dan panduan dalam melaksanakan dan pengimplementasian kebijakan agar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian kebijakan Pelayanan Publik di lembaga BPS Provinsi DKI Jakarta ini, perlu dibatasi agar penelitian yang akan dilakukan dapat lebih terukur dan terarah, dengan mempertimbangkan berbagai keterbatasan peneliti yang ada baik dalam hal waktu maupun anggaran. Oleh karena itu, peneliti membatasi permasalahan penelitian pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta.

Adapun ruang lingkup Pelayanan Statistik Terpadu BPS di Provinsi DKI Jakarta mencakup:

- 1) beberapa jenis pelayanan secara terpadu;
- 2) pengelolaan koleksi dokumentasi pustaka;
- 3) prinsip Pelayanan Statistik Terpadu;
- 4) syarat dan tata cara Pelayanan Statistik Terpadu;
- 5) pengelolaan koleksi dokumentasi pustaka;
- 6) hak dan kewajiban;
- 7) sumber pembiayaan;
- 8) mekanisme pelaksanaan dan pengawasan terhadap kegiatan Pelayanan Statistik Terpadu.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, pokok permasalahan pada penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimanakah implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta?

2. Kendala-kendala apa saja yang ditemukan dalam pengimplementasian Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta?

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Terdapat 3 (tiga) penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan dan menjadi referensi bagi peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Didik Fatkhur Rohman (2011), meneliti tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). Penelitian dilakukan di kota Malang.

Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publiknya untuk merapikan sistem administrasi kependudukannya ke dalam satu tempat terpadu untuk memudahkan Pemerintah kota Malang dalam memetakan masyarakatnya sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret dan valid serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Publik merupakan sistem kerjasama antar individu yang berada dalam organisasi publik sehingga hubungan antara Administrasi Publik dan Kebijakan Publik sangat erat karena Kebijakan Publik merupakan landasan bagi individu yang ada dalam organisasi publik untuk mencapai

tujuan Negara, dan dalam perspektif seperti ini kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang bersifat sangat mutlak sehingga diharapkan ke depannya hal-hal yang bersifat menghambat sebuah kebijakan bisa diminimalisir. Perbedaan penelitian yang diselenggarakan Rohman (2011) dengan penelitian ini adalah dari segi dimensi kebutuhan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang ini adalah pelayanan akan kebutuhan data yang diperlukan konsumen pengguna data.

2. Hendri Apriyanto (2013), meneliti tentang Implementasi Kebijakan Subsidi Pelayanan Kesehatan Dasar Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kota Singkawang Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Penelitian dilakukan di kota Yogyakarta.

Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas secara umum sudah dianggap cukup baik, baik di Puskesmas Singkawang Tengah, Timur dan Utara. Namun demikian persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas memperlihatkan secara dimensi kualitas pelayanan sudah baik, namun dimensi kehandalan dan ketanggapan memperlihatkan skor yang “kurang baik”. Supervisi dilakukan oleh dinas kesehatan dalam bentuk rapat/ pertemuan bulanan di puskesmas, tanya jawab dengan kepala puskesmas dan petugas di unit pelayanan, inspeksi sekilas, dan telaah laporan, namun kontrol/ supervisor dilakukan hanya dengan melihat laporan utilisasi kunjungan setiap bulan. Komitmen puskesmas dalam



pelayanan mengenai manajemen pelayanan, dan waktu pelayanan puskesmas dalam pelayanan memperlihatkan ketidakpatuhan petugas di puskesmas hal ini disebabkan pola perilaku petugas, cara pandang petugas dan pembinaan kepegawaian yang terbatas. Kapasitas pelayanan/jenis pelayanan sering menjadi kendala karena bahan pendukung baik Bahan Habis Pakai (BHP), *reagensia* maupun obat-obat tersedia melalui tender dinas kesehatan. Perilaku petugas terutama puskesmas, memperlihatkan adanya indikasi untuk meningkatkan utilisasi/kunjungan puskesmas dengan menambahkan jumlah kunjungan walaupun kunjungan sebenarnya tidak sesuai dengan kunjungan sebenarnya.

Perbedaan penelitian yang diselenggarakan Apriyanto (2013) dengan penelitian ini adalah pada dimensi struktur birokrasi, yaitu pada *Standard Operating Procedure*.

3. Razib Daly Indra (2014), menulis tentang Implementasi Kebijakan Dana Bergulir Bagi Usaha Kecil Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Desa Pait Kecamatan Long Ikis Kabupaten Pasir.

Dari hasil penelitian serta pembahasan tersebut di atas, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan, yaitu adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan: Kondisi yang menekan, institusi/peraturan, kualitas informasi/data, pertimbangan politik, tingkat kedisiplinan alternatif yang dipilih, nilai-nilai.

## **B. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka/Literatur merupakan uraian sistematis tentang teori-teori yang terpilih dan berkaitan / relevan dengan pokok permasalahan yang digunakan sebagai panduan terutama dalam aspek konseptual dan teoritis untuk selanjutnya dijadikan sebagai landasan atau dasar dalam menganalisis permasalahan yang diteliti, sehingga lebih terarah dan dapat terhindar dari kesalahan-kesalahan dalam penelitian.

### **1. Konsep Kebijakan Publik**

Menurut Robert Eyestone (Winarno, 2014: 20), kebijakan publik adalah “hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Konsep yang dikemukakan Eyestone mengandung pengertian yang sangat luas dan kurang pasti karena kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Sedangkan menurut Thomas Dye sebagaimana dikutip oleh Winarno (2014), menyatakan kebijakan adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

Lebih lanjut Nugroho (2009: 55) mendefinisikan kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantarkan masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Dari definisi kebijakan publik yang dikemukakan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan sebuah

keputusan atau serangkaian keputusan yang diambil oleh pemegang kekuasaan dalam hal ini adalah pemerintah untuk mengatasi permasalahan dalam upaya mencapai tujuan yang berguna bagi masyarakat yang berada dalam pemerintahan tersebut.

#### **a. Tahap-Tahap Kebijakan**

Proses pembuatan kebijakan mulai dari analisis, implementasi sampai kepada evaluasi kebijakan merupakan tugas utama pemerintah. Proses tersebut merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Para pembuat kebijakan harus secara tepat mengidentifikasi masalah yang terdapat dalam masyarakat barulah kemudian dapat merumuskan masalah kebijakan negara dengan benar.

Menurut William Dunn (Winarno, 2014: 36-37) tahap-tahap kebijakan meliputi beberapa hal sebagai berikut:

##### **1) Penyusunan Agenda**

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

##### **2) Formulasi Kebijakan**

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi

di definisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*Policy alternatives/policy option*) yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk kedalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan "bermain" untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

### 3) Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.

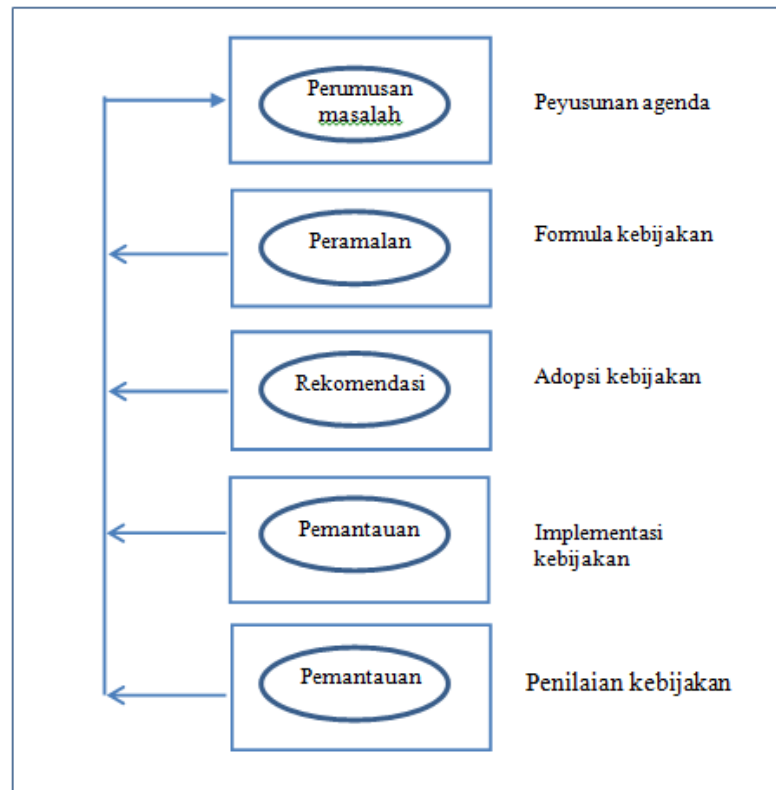
### 4) Implementasi Kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (*implementors*), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

### 5) Evaluasi Kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.

Gambar 2.1  
Proses Kebijakan Publik



Sumber: Analisis Kebijakan Publik, Subarsono, 2013:9

#### b. Pengertian Implementasi Kebijakan

Tahap selanjutnya dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh.

Menurut Syukur dalam Surmayadi (2005; 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi, yaitu (1) adanya program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan (2) kelompok sasaran, yaitu kelompok

masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan untuk manfaat dari program, perubahan atau perbaikan (3) menerapkan elemen (pelaksana) baik untuk organisasi atau individu yang bertanggungjawab untuk memperoleh pelaksanaan dan pengawasan proses implementasi.

Dalam bukunya *Public Policy*, Riant Nugroho (2009, 494-495) memberi makna implementasi kebijakan sebagai “cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang”. Ditambahkan pula, bahwa untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu: langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Subarsono (2013: 89) berpendapat, “keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.”

Parsons (2011:466) mengatakan bahwa implementasi adalah Sebuah proses interaksi antara penentuan tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan yang pada dasarnya merupakan kemampuan untuk membangun hubungan dalam mata rantai sebab akibat agar mata rantai kebijakan bisa berdampak.

Dari penjelasan diatas pada tahap implementasi inilah kebijakan dapat diketahui *output* dan *outcome* yang terjadi di lapangan. *Output* kebijakan adalah keluaran yang dihasilkan oleh kebijakan dan dapat dilihat dalam jangka waktu yang tidak lama setelah implementasi kebijakan. *Outcome* merupakan dampak yang terjadi dari kebijakan yang diterapkan, *outcome* biasanya diukur setelah keluarnya output kebijakan atau setelah pasca implementasi dan biasanya dalam waktu yang lama.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2014:149) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai:

Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Kesimpulan dari teori-teori diatas adalah bahwa implementasi merupakan suatu tindakan nyata yang dilakukan oleh pemerintah setelah kebijakan ditetapkan dimana mencakup proses pelaksanaan dan penerapan suatu program yang dikeluarkan oleh pemerintah mempunyai suatu tujuan yang telah ditentukan pada saat membuat kebijakan.

### **c. Model Implementasi Kebijakan**

Untuk menjalankan kegiatan dalam tahap implementasi, para ahli merumuskan beberapa model yang dapat digunakan demi lancarnya implementasi suatu kebijakan. Berikut ini akan dibahas beberapa model implementasi yang dikemukakan para ahli dari berbagai literatur.

### **1) Model van Meter dan van Horn**

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Donald van Meter dan Carl van Horn dikenal dengan istilah *a model of the policy implementation proses* (model proses implementasi kebijakan). Model yang mereka tawarkan mempunyai 6 (enam) variabel yang membentuk ikatan (*linkage*) antara kebijakan dan pencapaian (*performance*). Ke-enam Variabel-variabel tersebut adalah :

- a) Tujuan Kebijakan dan Standar yang jelas. yakni rincian mengenai sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan beserta standar untuk mengukur pencapaiannya.
- b) Sumberdaya (dana atau berbagai insentif yang dapat memfasilitasi keefektifan implementasi).
- c) Kualitas Hubungan Inter-Organisasional. Keberhasilan implementasi seringkali menuntut prosedur dan mekanisme kelembagaan yang memungkinkan struktur yang lebih tinggi mengontrol agar implementasi berjalan sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan.
- d) Karakteristik Lembaga/organisasi pelaksana (termasuk di dalamnya: kompetensi dan ukuran agen pelaksana, tingkat kontrol hierarchis pada unit pelaksana terbawah pada saat implementasi, dukungan politik dari eksekutif dan legislatif, dan keterkaitan formal dan informal dengan lembaga pembuat kebijakan, dsb.)



- e) Lingkungan politik, sosial dan ekonomi, (apakah sumberdaya ekonomi mencukupi; seberapa besar dan bagaimana kebijakan dapat mempengaruhi kondisi sosial ekonomi yang ada; bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan tersebut; apakah elit mendukung implementasi; dlsb)
- f) Disposisi atau sikap para pelaksana (termasuk di dalamnya : pengetahuan dan pemahaman akan isi dan tujuan kebijakan; sikap mereka atas kebijakan tsb; serta intensitas sikap tsb.).

## 2) Model George C. Edwards III

Dalam bukunya yang berjudul ***Implementing Public Policy*** yang diterbitkan tahun 1980, Edwards III menyatakan bahwa proses implementasi sebagai :“...*the state of policy making between the establishment of a policy (such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule) and the consequences of the policy for the people whom it effect.*” (Edwards, 1980 : 1)

Implementasi menurut Edwards, diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan yang berada diantara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan itu (*output, outcome*). Yang termasuk aktivitas implementasi menurutnya adalah perencanaan, pendanaan, pengorganisasian, pengangkatan dan pemecatan karyawan, negosiasi dan lain-lain.

## 3) Model Charles O. Jones

Jones (Tahir, 2014: 81) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan. Menurut Jones, ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah:

- a) Organisasi, pementukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan.
- b) Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- c) Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

## **2. Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Statistik Terpadu**

Instansi Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan utama untuk memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi yang bersifat non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan barang dan jasa/pelayanan yang memiliki karakteristik yang standar dan dapat memenuhi semua aspek kepuasan masyarakat pengguna. Penyediaan dan pemberian pelayanan publik oleh instansi dan

aparatur pemerintahan kepada masyarakat tersebut merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) menjadi sangat strategis dan menentukan sejauhmana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan keberadaannya, dan ini sangat ditentukan oleh standar kualitas dan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik berkualitas dapat dicirikan antara lain dari upaya pelayanan aparatur yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, mengamodasikan kondisi khusus yang dihadapi masyarakat tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan, membangun partisipasi masyarakat dengan mengakomodasikan kebutuhan masyarakat serta merefleksikan keadilan, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, dan hal tersebut haruslah ditetapkan dalam kebijakan yang strategis dan adaptif menuju penyiapan sistem manajemen dan mutu sumber daya aparatur yang lebih baik dengan kemampuan bersaing yang tinggi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta pihak-pihak terkait lainnya.

Namun demikian, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai berbagai kelemahan dan

permasalahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan kepada penyelenggara pelayanan atau melalui media masa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, antara lain menyangkut *prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten* ( *Laporan Akhir Hasil Analisa Survei Kepuasan Konsumen (SKK) 2015 Prov. DKI Jakarta Hal : 11*), terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepuasan pelayanan, waktu, dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan bahkan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan.

Untuk memperbaiki berbagai kelemahan diatas dan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan dalam semua level pemerintah terutama pada berbagai kantor pelayanan instansi, dengan prinsip utama untuk memfokuskan diri secara lebih baik kepada para pengguna jasa pelayanan publik yaitu masyarakat / konsumen, salah satunya dengan melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik melalui aktivitas survei indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Undang-undang Pelayanan Publik).

Program survei / penelitian kepuasan konsumen / masyarakat ini dilakukan dengan mendapatkan umpan balik secara langsung dari para konsumen / masyarakat pengguna atas semua kinerja dan aktivitas pelayanan instansi pemerintah sehingga dapat diperoleh berbagai masukan dalam bentuk gap / kesenjangan pemenuhan kepuasan yang perlu ditindaklanjuti dan dievaluasi dengan mengadakan analisis yang lebih mendalam untuk menggambarkan secara tepat mengenai kekurangan-kekurangan yang ada, dan tentunya dapat dijadikan sebagai masukan utama dalam menyiapkan aktivitas dan kualitas pelayanan instansi yang lebih baik di kesempatan waktu berikutnya.

Tidak terkecuali bagi Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga pemerintah non-kementerian yang memiliki tugas untuk melakukan kegiatan statistik (sensus, survei, kompilasi statistik) berdasarkan Undang-undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. juga memiliki tanggung jawab dan fungsi utama untuk memberikan pelayanan statistik yang terbaik dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN). Sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan statistik secara nasional, BPS selalu dituntut untuk tetap menghasilkan data berkualitas dan *up to date*.

Saat ini seluruh kebijakan dan rencana pembangunan di segala bidang melibatkan data BPS sebagai acuan bagi pihak swasta, konsultan, peneliti serta mahasiswa selalu menggunakan data

sebagai bahan pendukung penelitian dan pengembangan serta untuk pengambilan keputusan. Data tersebut wajib disosialisasikan kepada masyarakat, BPS dinilai baik kinerjanya tidak hanya dilihat dari suksesnya pelaksanaan kegiatan statistik, tetapi juga dilihat bagaimana data BPS dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun lokasi mereka ( *Laporan Akhir Hasil Analisa Survei Kepuasan Konsumen (SKK) 2015 Prov. DKI Jakarta Hal : 12*).

Pemanfaatan (penyebarluasan) data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum.

### **C. Kerangka Teori**

Berdasarkan teori-teori dan pengertian yang telah dipaparkan berkait dengan implementasi kebijakan pelayanan publik melalui Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh BPS Provinsi DKI Jakarta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan tertuang di dalam peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang pelaksanaan pelayanan Statistik Terpadu yang merupakan amanat Undang Undang Dasar 1945.
- b. Untuk mengetahui bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan publik di BPS Provinsi DKI Jakarta akan dijabarkan hal-

hal yang diatur dalam kebijakan pelayanan publik beserta aturan pelaksanaannya, kemudian dibandingkan dengan pelaksanaan Pelayanan Publik melalui PST di BPS Provinsi DKI Jakarta ditinjau dari beberapa faktor implementasi kebijakan. Dalam hal ini, peneliti menguraikan keadaan dalam proses pengimplementasian kebijakan PST di BPS Provinsi DKI Jakarta dengan menganalisis:

- 1) Standar dan tujuan kebijakan implementasi kebijakan pelayanan publik beserta aturan pelaksanaannya. Hal ini berguna untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan dengan menetapkan dan mengikuti standar dan tujuan tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan sehingga dapat dinilai apakah implementasi kebijakan berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan. Standar dan tujuan kebijakan implementasi Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi DKI Jakarta telah sesuai dengan Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 beserta aturan pelaksanaannya. Hal ini diikuti oleh evaluasi dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh para pelaksana kebijakan sehingga dapat dikatakan implementasi kebijakan pelayanan telah berhasil dalam mencapai tujuan.
- 2) Sumber daya. Sumber daya penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan ditentukan oleh latar belakang pendidikan baik

pendidikan formal maupun informal seperti dari diklat-diklat yang diikuti yang dapat menunjang pekerjaan. Sumber daya finansial pun juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Untuk mengatasi kekurangan petugas pelayanan upaya yang dilakukan adalah dengan menambah petugas bantuan sebanyak 2 (dua) orang pegawai dari resepsionis maupun dari subbagian urusan dalam secara bergantian terutama di jam-jam tertentu. Secara kualitas, petugas pelayanan juga ditraining langsung oleh unit kerja lain atau *subject matter* agar pengetahuan akan data yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dipenuhi. Memang untuk tenaga khusus pustakawan belum ada. Dari segi sumber daya finansial pun juga terus dilakukan perhatian yang lebih manakala ada pembahasan anggaran di akhir Tahun Anggaran.

- 3) Komunikasi antar unit kerja dan antar Kementerian/Lembaga. Hal ini merupakan hubungan antar unit kerja di BPS Provinsi DKI Jakarta dan hubungan antara BPS Provinsi DKI Jakarta dengan BPS Kabupaten/Kota, karena komunikasi dalam organisasi sangat penting dalam keberhasilan pencapaian standar dan tujuan kebijakan. Kerjasama yang dilakukan berupa program evaluasi antar BPS seluruh Indonesia mengenai PST dan program One Data.



- 4) Karakteristik badan pelaksana mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan. Peneliti melihat sifat-sifat yang ada pada unit kerja yang ada di BPS Provinsi DKI Jakarta dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik tersebut. Dukungan dari para pejabat dan pelaksana kebijakan sangat baik dalam mengimplementasikan kebijakan PST dan secara profesional memanfaatkan sarana PST tersebut guna memberikan pelayanan kepada masyarakat kearah yang lebih baik.
- 5) Struktur Birokrasi.
- 6) Kondisi Politik, Sosial dan Ekonomi. Peneliti melihat bagaimana situasi ekonomi, sosial, dan politik ketika kebijakan pelayanan publik ini berlangsung. Situasi ekonomi, sosial dan politik dapat menimbulkan kebijakan baru dari pemerintah seperti misalnya penambahan anggaran untuk mendukung sarana pelayanan yang baik. Situasi sosial dan ekonomi saat ini tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Namun situasi politik telah menimbulkan kebijakan baru dari pemerintah yaitu kebijakan penghematan/pemotongan anggaran kementerian dan lembaga untuk TA 2016. Namun demikian kendala ini dapat teratasi.
- 7) Kecenderungan/sikap para pelaksana kebijakan. Peneliti mencari tahu sikap seluruh pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik. Dalam hal

ini adalah para pejabat/pegawai penyusunan program dan anggaran serta pejabat/pegawai pada unit kerja sebagai unit kerja yang kegiatannya berkaitan langsung melayani pengguna data. Peneliti mendalami sikap seluruh pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan PST. Dalam hal ini adalah para pejabat/pegawai penyusunan program dan anggaran serta pejabat/pegawai pada unit kerja sebagai unit kerja yang kegiatannya terkait dengan pelayanan yang dipengaruhi oleh pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*); arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*); dan, intensitas terhadap kebijakan serta adanya komitmen dari seluruh organisasi dalam pelaksanaan perencanaan dan penganggaran

Setelah dijabarkan antara hal-hal yang diatur dalam kebijakan pelayanan publik beserta aturan pelaksanaannya dengan keadaan yang sebenarnya terjadi di BPS Provinsi DKI Jakarta maka diketahui adanya hambatan atau kendala dalam pengimplementasian Pelayanan Publik melalui PST di Provinsi DKI Jakarta.

#### **D. Model Penelitian**

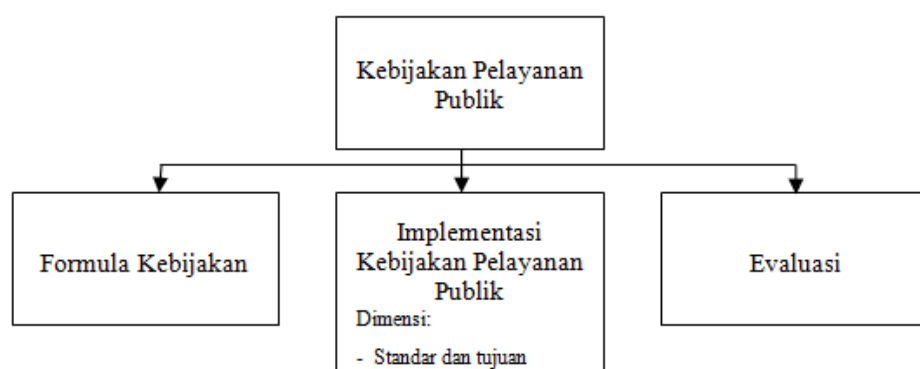
Sampai saat ini, belum dapat dikatakan bahwa kebijakan mengenai pelayanan publik melalui PST telah berhasil atau tidak, karena semuanya masih dalam proses sehingga peneliti hanya akan menggambarkan bagaimanakah pengimplementasian kebijakan

pelayanan publik melalui PST di BPS Provinsi DKI Jakarta beserta hambatan/kendala yang ditemukan.

Berdasarkan teori-teori dan pengertian yang telah dipaparkan berkait dengan implementasi perka BPS nomor 21 Tahun 2011 tentang kebijakan pelayanan statistik di BPS Provinsi DKI Jakarta maka diketahui adanya hambatan atau kendala dalam pengimplementasian PST di BPS Provinsi DKI Jakarta dan akan dilakukan upaya-upaya yang lebih konkrit dalam hal meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Setelah mengadakan tinjauan teori dan membaca pendapat para ahli, serta keadaan yang sebenarnya maka model penelitian yang di gunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2  
Model Penelitian  
Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik melalui Pelayanan Statistik Terpadu  
Di BPS Provinsi DKI Jakarta





## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ditemukan dalam pengimplementasian Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta.

#### **B. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Aspek Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan tentang kajian manajemen pelayanan publik di institusi publik/pemerintahan.
2. Aspek Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPS Kabupaten/Kota se-Indonesia dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui Pelayanan Statistik Terpadu.
3. Aspek Kebijakan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun referensi yang bermanfaat bagi pengambil kebijakan

publik terutama yang terkait dengan peningkatan Pelayanan Data Statistik di BPS Kabupaten/Kota se-Indonesia.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Fungsi metode berarti sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2012: 15) instrumennya adalah orang atau *human instrumen*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Hakekat penelitian kualitatif menurut Moleong (2010:6) adalah:

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Masih menurut Moleong (2010: 7) penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data, secara induktif mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif lebih mementingkan

proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak antara peneliti dan subyek penelitian.

Lebih lanjut Sugiyono (2008: 15) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) , dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *proposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena lebih menekankan pada prosedur analisis data seperti wawancara dengan informan, kajian terhadap berbagai bahan tertulis seperti dokumen, buku, website, dan lain-lain. Melalui pendekatan ini peneliti berupaya untuk meneliti secara intensif tanpa adanya pembatasan pengukuran. Pendekatan ini digunakan karena sangat dimungkinkan untuk memperoleh informasi-informasi yang baru.

Arikunto (2010:108) menyebutkan “penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis”. Penelitian deskriptif tidak bermaksud



mengidentifikasi hubungan pengaruh antar variabel maka perumusan tidak diperlukan lagi.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian adalah membandingkan apa yang ada di dalam kebijakan pelayanan publik yang tertuang pada Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 dengan kenyataan yang terjadi pada Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Jakarta, sehingga dengan implementasi yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data primer, diperoleh melalui :
  - a. Wawancara. Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data primer dari para pihak yang dijadikan informan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu Pedoman Wawancara. Pedoman wawancara tersebut berisi pokok-pokok pertanyaan terbuka untuk diajukan kepada informan penelitian. Selanjutnya wawancara dapat dilakukan secara *terstruktur* dan *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon (Sugiyono, 2006; 138-140).

- b. Observasi. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke locus dan obyek penelitian. Tujuan dilakukan observasi adalah untuk memperoleh berbagai informasi dan data faktual serta memahami situasi dan kondisi dinamis obyek penelitian.
- 2. Data Sekunder, diperoleh melalui studi pustaka yang terdiri dari:
  - a. Studi Kepustakaan, yaitu segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Pengumpulan data diperoleh melalui buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, perundang-undangan yang relevan dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik yang berhubungan dengan objek penelitian.
  - b. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri maupun orang lain tentang subyek.

#### **D. Penentuan Informan**

Subyek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu (1) Informan kunci, yaitu orang yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, (2) Informan biasa, yaitu orang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, (3) Informan

tambahan, yaitu orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Hendarso, dalam Suyanto, 2005:171-172).

Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 (empat) orang, dan memberikan informasi kepada penulis melalui pedoman wawancara yang didukung dengan hasil telaah dokumen.

Informan dalam penelitian ini yaitu, 1 orang informan kunci dari Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. Bidang tersebut merupakan bidang yang mengkoordinasikan pelaksanaan pengolahan data statistik. Selain itu juga terdapat 1 orang informan yang berasal dari Bagian Tata Usaha yang merupakan bagian pengelola anggaran sebagai informan tambahan dan 2 orang informan biasa dari Sub-Bagian Diseminasi dan Layanan Statistik yaitu orang yang berhubungan langsung dalam interaksi sosial penelitian.

Tabel 4.1  
Daftar Informan Penelitian  
Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu  
Di Badan Pusat Statistik Provinsi Dki Jakarta

No.	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1	Yayat Rochadiyat, S.St., MM.	Kepala Bidang IPDS	1
2	Linda Kusuma Wardani, S.St.	Kepala Sub-Bagian Bina Program	1

No	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
3	Fisilia Indrastuti W, S.Kom., M.Kom.	Kepala Subbagian Diseminasi dan Layanan Statistik	1
4	Sudirman Masi	Staf Subbagian Diseminasi dan Layanan Statistik	1
		<b>Jumlah</b>	<b>4</b>

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Peneliti mengawali penelitian ini dengan penentuan fokus masalah yang dimulai dari pengumpulan informasi atas permasalahan yang akan diteliti, yaitu informasi mengenai pelayanan publik melalui Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta.

Tahap selanjutnya yaitu pengembangan kerangka teori, sebagai kajian literatur peneliti mengumpulkan bahan-bahan kepustakaan yang terkait dengan tema penelitian sebagai landasan atau dasar dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Tahap penentuan metodologi, peneliti mencari metode apa yang relevan bagi penelitian ini, sehingga hasil analisis dari penelitian ini bisa optimal. Kemudian dalam tahapan analisis peneliti berusaha menganalisis informasi-informasi yang telah diperoleh dari informan dan disandingkan konsep-konsep yang ada pada kerangka pemikiran. Tahap terakhir

adalah pengambilan kesimpulan, peneliti menghasilkan data hasil analisis dan rekomendasi.

## F. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di satuan kerja Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI yang beralamat di Jl. Salemba Tengah No. 36-38 Jakarta Pusat, pada Bidang Integrasi Pengolahan Data Sensus, khususnya di seksi Diseminasi dan Layanan Statistik, serta Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (*Integrated Statistical Service*) merupakan seksi Diseminasi dan Layanan Statistik termasuk di dalamnya ruang perpustakaan dan ruang konsultasi publik.

### 2. Jadwal Penelitian

Tabel 4.2  
Kegiatan dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2016				Maret 2016				April 2016				Mei 2016				Juni 2016				Juli 2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal																								
2	Pengumpulan referensi																								
3	Penyusunan dan distribusi daftar wawancara																								
4	Pengumpulan data melalui wawancara																								
5	Analisis data																								
6	Penyusunan laporan penelitian																								

## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta merupakan perwakilan BPS RI di wilayah DKI Jakarta. Keberadaan perwakilan BPS Tingkat Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota Administrasi didasarkan kepada Undang–Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS Daerah.

Tugas Pokok Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di daerah dan SK Ka. BPS Nomor 003 Tahun 2002 Tentang Uraian Tugas Bagian, Sub bagian dan Seksi Perwakilan BPS Daerah.

Implementasi Otonomi Daerah yang telah di mulai semenjak Januari 2001 memberi kewenangan yang lebih besar kepada daerah untuk menggali dan mengembangkan potensinya masing-masing. Untuk itu di tuntut ketersediaan data yang makin beragam, akurat, tepat waktu dan disajikan sampai tingkat administrasi terendah (*small area statistic*).

BPS Provinsi DKI Jakarta merupakan suatu lembaga pemerintahan bertugas melaksanakan kegiatan statistik, kegiatan tersebut terdiri dari atas proses-proses yang meliputi pengumpulan,

pengolahan, tabulasi, analisis, dan penyajian data. Hasil akhir dari kegiatan statistik tersebut adalah berupa informasi tersebut sangat berguna bagi pemerintahan maupun *stakeholders* lainnya. Publikasi BPS juga digunakan oleh pihak perusahaan, untuk keperluan sosial, kepentingan studi, penelitian ilmiah dan lain-lain. Dengan demikian, perpustakaan BPS merupakan salah satu bagian penting dari Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Publikasi yang dihasilkan bisa diperoleh di perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta maupun di BPS Kabupaten/Kota Administrasi se DKI Jakarta. Perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta merupakan elemen yang memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi sebagai informasi statistik, dalam kaitannya dengan sosialisasi dan penyebarluasan hasil-hasil kegiatan statistik.

Semakin pentingnya peran perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta menuntut peningkatan pelayanan bagi para pengunjungnya. Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Oleh karena itu keberadaan koleksi perpustakaan harus dibina, dirawat, diatur dan yang sangat penting harus dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemakai perpustakaan. Selain itu, kemudahan dan kecepatan dalam mencari katalog, merupakan hal yang sangat penting bagi terciptanya pelayanan yang baik untuk pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat di wujudkan dengan pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi.

Hal tersebut juga dapat memotivasi perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan pelayanan serta konsultasi statistik agar dapat menjadi perpustakaan yang unggul dan terpercaya. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Bila Perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta bisa mempertahankan citra positifnya serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen maka tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen akan kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau berkunjung. Namun sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan yang dirasakan konsumen, maka akan menimbulkan kesan negatif dan dapat membuat konsumen tidak mau berkunjung.

Memberikan pelayanan kepada konsumen data agar mereka merasakan puas, bukanlah hal mudah diantaranya, sering ditemukan masalah yang pada pelaksanaannya membuat konsumen tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan konsumen. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan



konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen data mau berkunjung ke Perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta, dan sebaliknya pelayanan yang buruk mengakibatkan jumlah pengunjung berkurang.

## **1. Susunan Organisasi**

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

a) Bagian Tata Usaha, terdiri dari:

- 1) Subbagian Bina Program;
- 2) Subbagian Kepegawaian dan Hukum;
- 3) Subbagian Keuangan;
- 4) Subbagian Urusan Dalam
- 5) Subbagian Perlengkapan

b) Bidang Statistik Sosial, terdiri dari:

- 1) Seksi Statistik Kependudukan;;
- 2) Seksi StatistikKetahanan Sosial;
- 3) Seksi Statistik Kesejahteraan Rakyat;

c) Bidang Statistik Produksi, terdiri dari:

- 1) Seksi Statistik Industri Besar dan Sedang;
- 2) Seksi Statistik Pertanian, Industri Kecil dan Kerajinan Rumahtangga;
- 3) Seksi Statistik Pertambangan, Energi dan Konstruksi;

d) Bidang Statistik Distribusi, terdiri dari;

- 1) Seksi Statistik Harga Konsumen dan Harga Perdagangan Besar;
- 2) Seksi Statistik Keuangan dan Harga Produsen;
- 3) Seksi Statistik Niaga dan Jasa.

e) Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, terdiri dari:

- 1) Seksi Neraca Produksi;
- 2) Seksi Neraca Konsumsi;
- 3) Seksi Analisis Statistik Lintas Sektoral;

f) Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik, terdiri dari:

- 1) Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik;
- 2) Seksi Integrasi Pengolahan Data;
- 3) Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

## **2. Visi dan Misi Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta**

a) Visi : *“Pelopor Data Statistik Terpercaya Untuk Semua”*.

b) Untuk dapat mewujudkan visi ini, BPS Provinsi DKI Jakarta telah merumuskan 3 (tiga) pernyataan Misi, yakni:

- 1) Menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi, berstandar nasional dan internasional.
- 2) Memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik.
- 3) Membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

Setiap instansi pemerintah baik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta maupun di luar Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta selalu mengutamakan pelayanan publik karena pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Data hasil kegiatan sensus maupun survei merupakan produk BPS yang harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen data, baik instansi maupun perorangan. Pintu gerbang pemasaran data di BPS Provinsi DKI Jakarta melalui Bidang Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik yang mengelola langsung Perpustakaan BPS Provinsi DKI Jakarta, dimana tugas pokoknya antara lain, Pertama, unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang memberikan pelayanan data berupa buku/*hardcopy*. Kedua adalah memberikan pelayanan

data dan publikasi yang bersifat *softcopy*. Dimana layanan tersebut juga melayani penjualan publikasi yang berupa *hardcopy* dan *softcopy*.

Sistem pelayanan satu pintu (*One Gate Services*) diterapkan di setiap unit layanan tersebut guna melayani konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila kebutuhannya terhadap segala jenis data dapat terpenuhi dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan harapan. Kewajiban kita bersama sebagai insan statistik untuk mempermudah penyampaian informasi segala bentuk data ke seluruh konsumen baik yang datang langsung ataupun melalui *website*, email dan bentuk teknologi informasi lainnya. Kenyamanan unit PST dan unit layanan ditinjau dari ruangan maupun kinerja petugas merupakan tanggung jawab Direktorat Diseminasi Statistik di BPS RI atau Kepala Bidang Integrasi dan Pengolahan Data Statistik (IPDS) di BPS Provinsi, tetapi materi datanya serta penampilan publikasi baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* tidak lepas dari keterlibatan *subject matter*.

## **B. Hasil Penelitian**

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian baik dengan wawancara, observasi dan telaah dokumen, dilanjutkan dengan hasil analisis. Data-data yang telah berhasil diperoleh oleh peneliti akan dianalisis berdasarkan model penelitian yang digunakan.

### **1. Prosedur Pelaksanaan Kebijakan melalui Pelayanan Statistik Terpadu**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan 10 (sepuluh) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat antara lain :

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 3) Ketepatan waktu, Penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung 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 prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Sopan dan ramah, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan, lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, BPS diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pelayanan dalam rangka mempertahankan citra pelayanan data untuk tetap menjadi yang terdepan sebagai instansi penyedia data statistik berkualitas.

## **2. Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu dari beberapa aspek**

### **a. Analisa Standar dan Tujuan Kebijakan**

Pelayanan Statistik Terpadu merupakan strategi yang dibangun untuk mengintegrasikan pelayanan menjadi satu dimensi integral dari perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan. Pelaksanaan kebijakan PST harus terefleksikan dalam proses penyusunan perencanaan dan penganggaran yang baik untuk menjamin agar perencanaan dan penganggaran yang dibuat oleh pusat maupun daerah dapat bersinergi.

Secara umum terdapat beberapa alasan yang menjadi latar belakang mengapa BPS Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan peningkatan pelayanan. Sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan PST adalah:

- 1) Pelayanan publik merupakan salah satu pilar Reformasi Birokrasi BPS Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Pelayanan publik merupakan *quick wins* BPS dalam Reformasi Birokrasi.
- 3) Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tanggung jawab moral BPS Provinsi DKI Jakarta kepada masyarakat di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Dalam melakukan kebijakan ini, standar untuk mengukur pencapaiannya dapat dilihat melalui survey yang dilakukan setiap tahun oleh BPS DKI , seperti:

- 1) Pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
- 2) Pelayanan Data Melalui E-mai
- 3) Kunjungan Website BPS Provinsi DKI Jakarta
- 4) Pembelian Publikasi

Seperti apa yang telah dijelaskan pada Bab II sebelumnya bahwa aspek standar dan tujuan kebijakan ini berkaitan erat dengan komunikasi dan pemahaman para pelaksana kebijakan, karena kebijakan bisa menjadi gagal dikarenakan adanya penolakan dari pelaksana kebijakan atau ketidakmengertian tentang tujuan dari suatu kebijakan.

Pemahaman pegawai Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik serta pelaksana program dan anggaran di Subbagian Bina Program mengenai standar dan tujuan implementasi kebijakan PST tersebut. Pemahaman mengenai PST diharapkan tidak hanya dimengerti oleh pegawai Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik saja, tetapi juga dimengerti oleh perencana program dan anggaran di subbagian Bina Program dan subject matter. Hal ini penting karena isu pelayanan statistik dapat berjalan

karena adanya output yang dihasilkan dari adanya kegiatan statistik yang dilakukan oleh subject matter.

Sosialisasi mengenai PST telah dilaksanakan, namun pemahaman mengenai konsep PST belum dipahami oleh semua pegawai. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Bidang IPDS berikut ini:

***“Kebijakan ini memang sudah sering kita sosialisasikan bahkan pada tahun kemarin kita BPS mengundang SKPD untuk kegiatan sosialisasi mengenai PST ini. Untuk di intern sendiri kita mengundang dari bagian/bidang perwakilan bahwa adanya kegiatan yang berkaitan dengan PST di BPS DKI”***

Pergantian pejabat/pegawai yang menangani perencanaan program dan anggaran yang berganti-ganti juga merupakan bukti bahwa tidak semua pegawai memahami mengenai PST. Berikut petikan wawancara perihal tersebut:

***“Kalau seluruhnya, tidak! Tapi sebagian besar sudah memahami hal ini, karena setiap ada kegiatan, inikan terkait dengan pelayanan statistik itu merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan PST dan memang ini setiap ada kegiatan statistik dimunculkan bahwa bidang/bagian harus mendukung keberhasilan PST”***

Pendapat yang sama juga dinyatakan secara singkat oleh kepala seksi Diseminasi dan Layanan Statistik berikut ini:

***“Sudah dilakukan sosialisasi, terutama kepada unit kerja terkait dan subject matter. Baru kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi secara eksternal kepada masyarakat.n Sudah memahami semua tapi untuk pelaksanaannya masih ada kendala yaitu kurangnya tenaga pustakawan”***

Dari beberapa pernyataan informan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan sosialisasi di unit kerja selain Bidang

IPDS telah dilakukan secara kontinyu. Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi, dimana unit kerja beberapa kali mengundang SKPD dan pihak dari BPS Pusat.

Sebagai koordinator pelaksanaan PST di BPS DKI, pegawai pada Bagian Bidang IPDS dituntut untuk lebih memahami PST. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, semua informan pada Bidang IPDS telah memahami PST dengan baik termasuk manfaat yang dapat diperoleh melalui pengimplementasian Kebijakan pelayanan tersebut, yang dapat dilihat melalui pernyataan-pernyataan berikut ini:

***“Jadi dengan adanya kebijakan tersebut ada beberapa manfaat baik untuk pemberi pelayanan maupun untuk penerima pelayanan, jadi ada kejelasan lagi apa-apa yang bisa didapat, apa-apa saja yang diberikan...jadi tidak tanda tanya...wah ini ada macam-macamnya atau kepentingan apa, adanya perkara tersebut ini sudah jelas.***

*(Wawancara Analis Program pada Bidang IPDS)*

***“Jadi kalau dengan adanya PST ini kita mendapatkan pelayanan satu pintu yang pengguna data itu tidak harus kesetiap subject matter jadi semua lewat PST, Nah nanti kalau mereka perlu ke subject matter kita yang antar kesana”***

*(Wawancara Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)*

b. Analisa Standar dan Tujuan Kebijakan

Keberhasilan implementasi kebijakan penganggaran berbasis kinerja di BPS Provinsi DKI Jakarta sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan ini menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya



manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan, sumberdaya finansial yang mencukupi serta sarana dan prasarana yang memadai.

Pegawai pada Bidang IPDS terdiri dari 11 (sebelas) orang yang mempunyai latar belakang pendidikan yang mampu menunjang pengimplementasian kebijakan PST. Dalam perencanaan dan penyusunan anggaran memerlukan keahlian dalam hal merencanakan program, menyusun anggaran, menganalisis suatu program/kegiatan yang akan diselenggarakan agar kegiatan yang dilakukan dapat terselenggara sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berikut ini data latar belakang pendidikan pegawai Bagian Perencanaan yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan:

Tabel 5.1  
Latar Belakang Pendidikan Pegawai  
Bidang IPDS tahun 2016

No.	Jabatan	Jumlah	Latar Belakang Pendidikan
1.	Kepala Bidang IPDS	1 orang	Strata 2 Jurusan Manajemen
2.	Kepala Subbagian Jaringan dan Rujukan Statistik	1 orang	Strata 1 Jurusan Statistik
3.	Staf Subbagian Jaringan dan Rujukan Statistik	2 orang	Strata 1 Jurusan Statistik
4.	Kepala Subbagian Integrasi Pengolahan	1 orang	Strata 1 Jurusan Statistik

	Data		
5.	Staf Sub-bagian Integrasi Pengolahan Data	2 orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strata 1 Jurusan Statistik</li> <li>• SMA</li> </ul>
6.	Kepala Subbagian Diseminasi dan Layanan Statistik	1 orang	Strata 2 Jurusan komputer
7.	Staf Subbagian Diseminasi dan Layanan Statistik	3 orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strata 1 Jurusan Statistik</li> <li>• SMA</li> </ul>

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya semua pegawai Bagian IPDS tidak memiliki latar belakang pendidikan yang mempelajari pustakawan, namun mereka mempunyai latar belakang pendidikan statistik dimana ilmu statistik tersebut sangat mendukung dalam memberikan penjelasan tentang data data yang dibutuhkan oleh konsumen

Dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai kendala implementasi kebijakan PST di BPS DKI, pegawai di Bidang IPDS yang menjadi salah satu kendala yang dihadapi yaitu kurangnya jumlah petugas khusus PST dan petugas berketrampilan khusus seperti yang telah diungkapkan oleh kepala seksi Diseminasi dan Layanan Statistik:

***“Yang pertama pastinya Sumber Daya Manusia (SDM), di PST kita harus bisa menjelaskan ke pengguna data yang memerlukan olahan data. Kedua pengetahuan untuk pegawai di PST nya, seharusnya setiap beberapa bulan ada pelatihan kontinyu yang mungkin dilatih oleh subject matter tentang cara menghitung susenas, sakernas dan lain-lain”.***

Hal ini didukung oleh pernyataan Kepala Bidang IPDS, yaitu:

***“Kendala utama SDM yang terbatas, kita tidak punya tenaga perpustakaan, atau yang ahli dalam bidangnya yang berkaitan dengan social, ekonomi atau lain-lainnya. Untuk mengatasinya adalah kita libatkan bagian/bidang lain untuk membantu dalam pelayanan, misalkan ada yang konsultasi bidang perekonomian kita tidak ada lalu kita minta tolong ke subject matternya, tapi tetap pintu masuk nya PST”***

Berdasarkan pengamatan/observasi, kurangnya petugas yang secara khusus menangani PST baik dari jumlah petugas maupun ketrampilan yang dimiliki menjadi kendala yang sangat serius untuk terciptanya pelayanan yang lebih baik.

c. Analisa Komunikasi Antar Unit Kerja dan Antar K/L

Sebagai koordinator pelaksanaan PST, Bidang IPDS senantiasa melakukan koordinasi baik dengan pejabat/pegawai pada Bagian/Bidang Teknis unit kerja pelaksana PST maupun dengan BPS Pusat. Komunikasi yang terjalin dengan baik merupakan hal penting dalam mengimplementasikan kebijakan PST agar kejelasan standar dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan, yang dalam hal ini adalah para perencana program dan anggaran di masing-masing unit kerja. Apabila terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi maka tujuan kebijakan tidak akan tercapai, oleh karena itu diperlukan SDM

yang mempunyai kompetensi yang bagus ketika menjelaskan kebijakan Pelayanan melalui PST.

Komunikasi yang dilakukan oleh Subbagian Perencanaan Bina Program terdiri dari komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi tersebut dilakukan baik secara tertulis melalui memorandum/surat maupun penyampaian secara langsung melalui penyelenggaraan sosialisasi dan bimbingan teknis. Hal tersebut seperti apa yang yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

***“Rapat koordinasi, seperti kita punya inovasi apa diajukan/dirapatkan dengan Binagram, perlu pembiayaan”***  
(wawancara Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)

***“Untuk komunikasi dilakukan melalui diskusi/rapat dengan Binagram kadang melalui e-mail, sms, dan sekarang bisa dengan whatsapp. Kita lakukan diskusi hal-hal yang berkaitan dengan PST”***  
(wawancara dengan staf pada Bidang IPDS)

Menurut beberapa informan komunikasi internal yang terjadi antara Bagian Perencanaan dengan unit kerja pelaksana PST sudah berjalan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan:

***“Komunikasi internal dilakukan oleh Bagian Perencanaan dalam hal ini Bina Program dengan unit kerja PST dan tentunya subject matter pada akhir tahun saat pembahasan anggaran untuk tahun berikutnya”***  
(Wawancara Perencana Anggaran pada Subbagian Bina program)

Untuk meneliti apakah pernyataan pejabat/pegawai pada Bagian Perencanaan tersebut benar, maka dilakukan

pertanyaan yang sama kepada Kepala Subbagian Diklat sebagai pihak yang berada diluar Bagian Perencanaan yang merupakan pelaksana PST terkait komunikasi yang telah dilakukan. Kepala Seksi *Diseminasi dan Layanan Statistik* menyatakan bahwa:

***“Menurut saya, penyampaian informasi oleh Bagian Perencanaan sudah bagus karena dilakukan komunikasi dua arah. Dari kami ada masukan dan dari Bagian Perencanaan membimbing, itu sudah bagus”***

Selain komunikasi internal, Bagian Perencanaan juga melakukan komunikasi eksternal dengan pejabat/pegawai pada SKPD Pemda DKI dan BPS Pusat terkait pelaksanaan PST di BPS DKI seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang IPDS berikut:

***“Sama juga dengan internal melalui media yang ada , diskusi, rapat, telepon...kita lakukan”***

Melalui hasil komunikasi seperti undangan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada unit kerja menunjukkan bahwa pengkomunikasian perihal kebijakan pelayanan melalui PST telah dilaksanakan beberapa kali oleh Bidang IPDS guna pemahaman yang sangat mendalam oleh seluruh pelaksana penyusunan program dan anggaran.

Dari pernyataan para informan, hasil dokumentasi dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal dan eksternal telah dilakukan dengan baik oleh Bidang IPDS dan Subbagian Bina Program , walaupun dalam pelaksanaannya terkadang ada kendala karena adanya perbedaan

pendapat/persepsi antar pejabat/pegawai seperti yang diungkapkan oleh Subbagian Bina Program. Perbedaan pendapat/persepsi tersebut misalnya dalam hal revisi anggaran.

Pada awal disosialisasikannya PST di seluruh unit kerja, terkadang ada beberapa perencana program dan anggaran yang merasa bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut membutuhkan anggaran yang besar karena banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan sedangkan anggarannya terbatas.

d. Analisa Karakteristik Badan Pelaksana

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI adalah Satker Badan Pusat Statistik sebuah Lembaga Pemerintah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPS Provinsi DKI mempunyai tugas sebagai penyelenggara statistik ditingkat provinsi

BPS Provinsi DKI Jakarta mempunyai visi "*Pelopor data statistik terpercaya untuk semua*". Untuk dapat mewujudkan visi ini, BPS Provinsi DKI Jakarta telah merumuskan 3 pernyataan misi, yakni: (1) menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi, berstandar nasional dan internasional; (2) memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik; dan (3) membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

Kebijakan PST merupakan kebijakan merupakan pengejawantahan visi dan misi terkait kebijakan pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Subbagian anggaran yang menyatakan bahwa pimpinan di BPS Provinsi DKI Jakarta mendukung pengimplementasian kebijakan PST tersebut. Pernyataan informan tersebut diperkuat oleh hasil observasi dan dokumen laporan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan PST yang menunjukkan bahwa para perencana program dan anggaran di masing-masing unit kerja berusaha untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan melalui PST di BPS Provinsi DKI Jakarta dengan menghadiri setiap sosialisasi, bimtek maupun rapat koordinasi tentang PST dan dengan mengumpulkan data yang diminta oleh Subbagian Bina Program terkait PST.

Menurut Kepala Subbagian Bina Program, seluruh pimpinan mendukung implementasi kebijakan PST, namun karena terbatasnya anggaran implementasi kebijakan tersebut, membuat PST masih terus melakukan penyempurnaan agar implementasi kebijakan tersebut berjalan secara optimal.

Pernyataan informan tersebut juga didukung oleh Perencana Program berikut:

***“Pimpinan BPS sangat mendukung kebijakan ini karena belia sebagai penanggungjawab. Dilihat dari setiap keputusan yang diambil, selalu melakukan pemantauan***

***terhadap pelayanan, selalu member saran membantu pengembangan pelayanan ke masyarakat”***

Sedangkan Kepala Subbagian Bina Program berpendapat lain bahwa dalam pelaksanaan PST sebagai wujud komitmen terhadap kebijakan pelayanan publik, harus mendapat perhatian yang lebih besar terutama masalah anggaran terkait kegiatan yang harus dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen dapat disimpulkan bahwa pejabat/pegawai BPS Provinsi DKI Jakarta, khususnya para pelaksana penyusunan program dan anggaran telah mendukung kebijakan PST namun belum optimal dikarenakan belum sepenuhnya para pelaksana penyusunan program dan anggaran dapat memenuhi kebutuhan anggaran yang semakin meningkat.

e. Analisa Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik merupakan lingkungan eksternal yang turut mendorong keberhasilan kebijakan PST. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan ini.

Para informan memandang bahwa secara umum kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik saat ini tidak memiliki pengaruh yang besar dalam implementasi kebijakan PST.



Sebagai contoh, dalam tahun berjalan sering dilakukan penghematan dengan melakukan pemotongan pagu anggaran namun tidak berdampak terhadap pelaksanaan pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh Kabid IPDS berikut ini:

***“Tidak terlalu berpengaruh, baik pada waktu situasi ada penurunan ekonomi dan lain-lain pelayanan tetap berjalan tidak ada hambatan”***

Kepala Subbagian Bina Program juga mempunyai pendapat yang sama dengan Analis Anggaran terkait kondisi sosial, ekonomi dan politik seperti berikut ini:

***“Tidak ada, justru kita malah harus menjelaskan kondisi yang ada”***

Agar pemahaman akan pentingnya pelaksanaan PST di Sekretariat Kabinet BPS Provinsi DKI Jakarta dapat tercapai maka diperlukan sosialisasi, bimtek, ataupun koordinasi yang dilakukan antara Bagian Perencanaan dengan unit kerja di lingkungan BPS Provinsi DKI Jakarta. Sesuai dengan pernyataan Perencana Anggaran yang menyatakan bahwa PST dianggap pintu utama di BPS Provinsi DKI Jakarta maka anggaran yang disediakan untuk koordinasi dengan unit kerja pun akan ditingkatkan.

Namun dalam pelaksanaan teknis berupa pendidikan dan pelatihan, penghematan anggaran yang terjadi di BPS Provinsi DKI Jakarta tidak serta merta berpengaruh terhadap pembatasan

akses dan kegiatan tertentu dalam memenuhi pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa kondisi sosial di BPS Provinsi DKI Jakarta sudah baik karena mereka paham betapa pentingnya penyebarluasan statistik, dalam hal ini pelayanan yang baik akan mendorong masyarakat pengguna data untuk sadar statistik dan demi meningkatnya pengetahuan, kemampuan dan keahlian pejabat/pegawai melalui kebijakan PST ini.

f. Analisa Kecenderungan/sikap pelaksana (*implementors*)

Dukungan dan komitmen pelaksana akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya implementasi suatu kebijakan. Sikap para informan dalam implementasi kebijakan ini tergambar jelas dari wawancara yang dilakukan bahwa kebijakan PST ini sangat didukung oleh pejabat/pegawai di Bagian Perencanaan.

Perencana Program menyatakan dukungannya terhadap kebijakan PST karena dengan adanya kebijakan PST di BPS Provinsi DKI Jakarta, dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Subbagian Bina Program berikut ini:

***“Mendukung sekali, terutama pengembangan inovasi-inovasi setiap pelayanan yang ada”***

Staf Sub-bagian Diseminasi dan Layanan Statistiiik sebagai staf pelaksana layananpun mendukung kebijakan tersebut karena kebijakan tersebut merupakan kebijakan pemerintah.

Seperti yang dijelaskan oleh van Horn dan van Meter dalam teori implementasinya bahwa sikap pelaksana dipengaruhi oleh faktor komunikasi dan sumber daya. Apabila SDM di Bagian Perencanaan mempunyai tingkat kompetensi yang bagus dalam hal pengetahuan tentang PST serta komunikasi yang terjalin antara pejabat/pegawai pada Bagian Perencanaan dengan para perencana program dan anggaran berjalan dengan baik mengenai penyampaian maksud dan tujuan diselenggarakannya kebijakan PST di BPS Provinsi DKI Jakarta maka mereka pun akan menjalankan kebijakan tersebut dengan baik dan akan menyediakan data terkait PST setiap kali diminta oleh pejabat/pegawai di Bagian Perencanaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen laporan kegiatan pelaksanaan terkait kebijakan pelayanan melalui PST disimpulkan bahwa para perencana program dan anggaran di masing-masing unit kerja sangat mendukung dilaksanakannya kebijakan PST karena para pelaksana tersebut hadir setiap kali diadakan rapat koordinasi, sosialisasi maupun bimtek walaupun terdapat perencana program dan anggaran yang mengalami pergantian di beberapa unit kerja. Selain itu juga para perencana program dan anggaran tersebut taat dalam menjalankan kebijakan pelayanan melalui PST seperti misalnya senantiasa menyusun data atau dokumen yang diminta oleh Pemerintah Daerah maupun Presiden.

### 3. Kendala dalam Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu

Tujuan dari kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu ini adalah terwujudnya pelayanan kebutuhan data yang diperlukan oleh masyarakat, tetapi dalam proses implementasi PST ditemukan kendala yang dapat mempengaruhi kinerja dari proses implementasi tersebut. Kendala tersebut antara lain:

**Pertama**, kurangnya petugas khusus yang menangani PST. Hal ini seperti yang ditegaskan melalui kutipan hasil wawancara di Bidang IPDS berikut ini:

***“Kendala utama SDM yang terbatas, kita tidak punya tenaga perpustakaan, atau yang ahli dalam bidangnya yang berkaitan dengan social, ekonomi atau lain-lainnya. Untuk mengatasinya adalah kita libatkan bagian/bidang lain untuk membantu dalam pelayanan, misalkan ada yang konsultasi bidang perekonomian kita tidak ada lalu kita minta tolong ke subject matternya, tapi tetap pintu masuk nya PST”***

*(Wawancara dengan Kabid IPDS)*

***“Belum ada. Mungkin karena para pejabat disini menganggap pelaksanaan PST masih dapat melayani pengguna data secara bergantian dan anggaran belum ada juga”***

*(Wawancara dengan staf Bagian IPDS)*

***“Yang pertama pastinya Sumber Daya Manusia (SDM), di PST kita harus bias menjelaskanke pengguna data yang memerlukan olahan data. Kedua pengetahuan untuk pegawai di PST nya, seharusnya setiap beberapa bulan ada pelatihan kontinyu yang mungkin dilatih oleh subject matter tentang cara menghitung susenas, sakernas dan lain-lain”***

*(Wawancara dengan Kasi Diseminasi dan Layanan Statistik)*

**Kedua**, beberapa informan menyebutkan bahwa tingkat pemahaman konsep pelayanan statistik terpadu masih kurang kecuali tingkat pemahaman para perencana program dan anggaran di unit kerja yang kegiatannya berkaitan pelayanan data statistik. Hal tersebut dinyatakan melalui beberapa kutipan hasil wawancara berikut ini:

***“Masih kurangnya pemahaman unit kerja terhadap PST merupakan kendala , contoh masih ada masyarakat pengguna data yang langsung ke subject matter dan unit kerja”***

*(Wawancara dengan Kepala Subbagian Bina Program)*

***“Menurut saya, pejabat/pegawai di lingkungan Setkab belum seluruhnya memahaminya, hanya pada unit kerja terkait saja yang memahaminya karena tidak semua unit kerja di lingkungan BPS DKI mempunyai kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan”***

*(Wawancara dengan staf)*

**Ketiga**, informan menyebutkan bahwa minimnya pengetahuan pengguna data akan jenis layanan yang ada di PST BPS juga merupakan kendala dalam kinerja implementasi PST di BPS Provinsi DKI Jakarta. Untuk itu BPS Provinsi telah mengadakan survey yaitu Survei Kebutuhan Data yang dilakukan setiap tahun.

Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik menyatakan bahwa,

***“Banyak pengguna data tidak tahu jenis layanan yang ada di BPS sehingga kebanyakan pengguna data hanya meminta data melalui perpustakaan tercetak saja, padahal BPS juga menyediakan layanan lain seperti perpustakaan digital, layanan konsultasi, dll”***

**Keempat**, informan menyebutkan bahwa kendala dalam pengimplementasian kebijakan PST juga dikarenakan kurang optimalnya penggunaan fasilitas yang digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan data sehingga mereka lebih sering datang langsung ke BPS. Banyak pengguna data tidak tahu jenis fasilitas yang ada di BPS sehingga kebanyakan pengguna data datang langsung ke BPS, padahal BPS telah menyediakan sarana lain seperti e-mail, website, faxsimile, dll.

***“Perlu ditingkatkan lagi penyelenggaraan sosialisasi maupun workshop untuk memberikan pemahaman lebih lanjut kepada masyarakat pengguna data terkait kebijakan PST dengan mendatangkan narasumber dari instansi terkait”***

**Kelima**, kendala dalam pengimplementasian PST adalah ada sebagian data yang hanya dapat diberikan oleh subject matter misalnya data tersebut memang tidak untuk dipublikasikan atau petugas pelayanan tidak mengerti akan data yang dibutuhkan pengguna data tersebut:

***“Pada dasarnya semua data yang dibutuhkan tersedia di PST namun ada data yang memang tidak untuk dipublikasikan tetapi pengguna data tetap memaksa untuk dapat memilikinya atau memang belum release.”***

Namun semua kendala tersebut merupakan bagian dari proses kegiatan implementasi PST ini terutama agar para pejabat/perencana anggaran dapat lebih memperhatikan lagi kebijakan tersebut bahkan dapat menjadikan PST sebagai prioritas

yang harus mendapatkan tambahan anggaran di Tahun Anggaran yang akan datang.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan ketiga model implementasi kebijakan dari Von Mises dan Carl van Horn, Edward III dan Charles O Jones yang telah dijabarkan oleh penulis di awal dan melalui analisa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST)**

Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan Standar dan Tujuan Kebijakan secara rinci melalui sasaran yang ingin dicapai serta ukuran-ukuran pencapaiannya. Keberhasilan implementasi penganggaran berbasis kinerja tidak terlepas dari sumber daya manusia yang berkualitas sehingga kebijakan pelayanan statistik terpadu dapat berjalan baik.

Komunikasi telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan standar baik secara internal maupun eksternal. Kompetensi dari para pelaksana kebijakan sangatlah baik, semua dapat terlihat dari dukungan dan kerjasama pelaksana kebijakan maupun dari bagian perencanaan dan anggaran. Struktur birokrasi yang jelas dan fleksibel mendukung kondisi pelaksanaan kebijakan namun tidak terlepas adanya hambatan pelaksanaan kebijakan PST.

Implementasi kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu dari segi kondisi ekonomi tidaklah berpengaruh, masyarakat tetap memerlukan data sekalipun krisis ekonomi. Dari segi sosial justru

PST dituntut untuk dapat menjelaskan kondisi atau fenomena yang terjadi di masyarakat seperti data kemiskinan, pengangguran, kriminalitas dan lain-lain. Dari segi politik implementasi kebijakan PST ini sedikit terpengaruh akibat adanya pemangkasan anggaran dari pemerintah pusat sehingga implementasi kebijakan PST belum menjadi prioritas dari kegiatan yang ada di BPS Provinsi DKI Jakarta.

Pemahaman dan sikap para pelaksana kebijakan sangat baik sehingga koordinasi diantara unit kerja dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

## **2. Kendala-Kendala Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST)**

Pada bab terdahulu fenomena-fenomena yang ada di masyarakat merupakan tantangan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan ini. Dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan para narasumber dan informan dapat diketahui bahwa kendala-kendala yang ditemui dalam pengimplementasian Kebijakan PST adalah sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang membutuhkan data tidak tahu apakah langsung ke PST atau ke unit kerja. Masyarakat yang membutuhkan data dapat datang langsung ke BPS khususnya ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu atau untuk data yang lebih spesifik dapat langsung ke Unit Kerja atau subject matter sesuai data yang diinginkan ditemani petugas PST;



- b. Hanya *subject matter* yang dapat memberikan data khusus yang diperlukan masyarakat pengguna data. BPS akan memberikan diklat-diklat mengenai data-data strategis kepada petugas PST sehingga petugas dapat melayani permintaan semua jenis data;
- c. Tidak semua pengguna data tahu jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS. Unit kerja PST telah mensosialisasikan jenis-jenis layanan yang dapat diperoleh konsumen data. Perpustakaan menyediakan buku-buku publikasi maupun soft copy data, dan lain-lain
- d. Tidak semua pengguna data tahu fasilitas yang dapat digunakan untuk memperoleh data BPS. BPS mempunyai sarana yang dapat digunakan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen, salah satunya adalah website merupakan sarana yang tepat dan cepat untuk mempublikasikan data.
- e. Petugas pelayanan khusus yang menangani konsumen pencari data sangat minim yaitu hanya 2 orang sedangkan jumlah ideal adalah 4 orang. Sementara ini kekurangan petugas pelayanan dapat diatasi dengan menugaskan petugas tambahan dari unit kerja lain secara bergantian, terutama pada waktu tertentu dimana jumlah pengunjung PST cukup banyak.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pengimplementasian kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi DKI Jakarta berlangsung cukup baik dan sesuai tujuan yaitu untuk mengintegrasikan pelayanan menjadi satu dimensi integral . Dalam implementasi PST BPS Provinsi DKI Jakarta terus berusaha meningkatkan pelayanan baik dari segi kepuasan konsumen maupun dari kualitas data yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Pelayan Statistik Terpadu di BPS Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan Standar dan Tujuan Kebijakan secara rinci melalui sasaran yang ingin dicapai serta ukuran-ukuran pencapaiannya.
3. Keberhasilan implementasi penggaran berbasis kinerja tidak terlepas dari sumber daya manusia yang berkualitas sehingga kebijakan pelayanan statistik terpadu dapat berjalan baik.
4. Komunikasi telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan standar baik secara internal maupun eksternal.
5. Kompetensi dari para pelaksana kebijakan sangatlah baik, semua dapat terlihat dari dukungan dan kerjasama pelaksana kebijakan maupun dari bagian perencanaan dan anggaran. Struktur birokrasi yang jelas dan fleksibel mendukung kondisi pelaksanaan

kebijakan namun tidak terlepas adanya hambatan pelaksanaan kebijakan PST.

6. Implementasi kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu dari segi kondisi ekonomi tidaklah berpengaruh, masyarakat tetap memerlukan data sekalipun krisis ekonomi. Dari segi sosial justru PST dituntut untuk dapat menjelaskan kondisi atau fenomena yang terjadi di masyarakat seperti data kemiskinan, pengangguran, kriminalitas dan lain-lain. Dari segi politik implementasi kebijakan PST ini sedikit terpengaruh akibat adanya pemangkasan anggaran dari pemerintah pusat sehingga implementasi kebijakan PST belum menjadi prioritas dari kegiatan yang ada di BPS Provinsi DKI Jakarta.
7. Pemahaman dan sikap para pelaksana kebijakan sangat baik sehingga koordinasi diantara unit kerja dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

## **B. Saran**

Saran yang peneliti sampaikan dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu harus terus ditingkatkan walaupun anggaran yang telah dialokasikan pada perencanaan belum memadai. Peningkatan ketrampilan bagi sumber daya manusia harus diprioritaskan.

2. Lebih menggalakkan sosialisasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) ke masyarakat yang membutuhkan data.
3. Tidak hanya *subject matter* yang dapat memberikan data khusus yang diperlukan masyarakat pengguna data, namun kepada petugas PST diberikan diklat dan ketrampilan tambahan.
4. Mensosialisasikan jenis-jenis layanan yang digunakan untuk memperoleh data BPS.
5. Mensosialisasikan jenis fasilitas yang dapat digunakan untuk memperoleh data BPS.
6. Menambah petugas pelayanan khusus untuk Pelayanan Statistik Terpadu sesuai dengan ketrampilan yang dibutuhkan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Aktivitas Badan Pusat Statistik*.
- Badan Pusat Statistik. 2011. *Landasan Hukum Pelayanan Statistik Terpadu (PST)*
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Standar Operating Procedure (SOP)*. 2014
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy Dinamika Kebijakan-Analisis Kebijakan-Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, Gramedia.
- Parsons, Wayne. 2011, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, cet.4, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2008b. *Analisis Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta (Cetakan keempat)
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi: Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tilaar, H.A.R dan Riant Nugroho. 2008 *Kebijakan Pendidikan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 2014. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

### **Peraturan Perundang-Undangan& Sumber Lain :**

Peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Permenpan-RB Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Unit Kinerja Pelayanan Publik.

Undang Undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPADU (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang) Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, E-mail: [didikfr@rocketmail.com](mailto:didikfr@rocketmail.com) *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971 | 962

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SUBSIDI PELAYANAN KESEHATAN DASAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA SINGKAWANG. *THE IMPLEMENTATION OF PRIMARY HEALTHCARE SUBSIDY POLICY ON THE SERVICE QUALITY IN THE HEALTH CENTERS OF KOTA SINGKAWANG*. Hendri Apriyanto<sup>1</sup>, Tjahjono Kuntjoro<sup>2</sup>, Lutfhan Lazuardi<sup>2</sup>. 1. Dinas Kesehatan Kota Singkawang 2. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA BERGULIR BAGI USAHA KECIL DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI DESA PAIT KECAMATAN LONG IKIS KABUPATEN PASER Razib Daly Indra Nugraha *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2014, 1 ( 2 ): 1937-1950 ISSN 2338-3651, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id) © Copyright 2014

**Website :**

Farelbae.wordpress.com, *Paradigma Penelitian*

Fitwiethayalisy.wordpress.com, *Metode Pengumpulan Data*

Joko123.wordpress.co, *Penelitian Naturalistik*

Makalah-update.blogspot.com, *Metode Induktif/Deduktif*

Penjual-mimpi.blogspot.com, *Karakteristik Penelitian Kualitatif*

## **LAMPIRAN**

### **TRANSKRIP WAWANCARA I**

#### **"Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta".**

##### **Informan**

Nama : Fisilia Indriastuti W, S.Kom, M.Kom

Jabatan : Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik

##### **DAFTAR PERTANYAAN**

1. Kepala BPS telah mengeluarkan Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu beserta aturan pelaksanaannya. Menurut Anda apakah kebijakan ini telah diketahui oleh perencana program dan anggaran (Subbagian Bina Program) dan subject matter di semua unit kerja di BPS Provinsi DKI Jakarta?

##### **Jawaban:**

Sudah waktu itu tahun 2011 setelah kita rapat dengan BPS Pusat langsung disosialisasikan ke BPS Provinsi.

2. Apakah sudah dilaksanakan sosialisasi mengenai kebijakan pelayanan publik tersebut (PST)?

##### **Jawaban:**

Sudah dilakukan sosialisasi. Terutama kepada unit kerja terkait dan subject matter. Baru kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi secara eksternal kepada masyarakat.

3. Apakah menurut Anda bidang terkait dan subject matter di semua unit kerja di BPS Provinsi DKI Jakarta sudah memahaminya?

##### **Jawaban:**

Sudah memahami semua, tapi untuk pelaksanaannya masih ada kendala yaitu kurangnya tenaga pustakawan

4. Menurut Anda, manfaat apa yang diperoleh dari kebijakan tentang Pelayanan Statistik Terpadu tersebut?

##### **Jawaban:**

Jadi kalau dengan adanya PST ini kita mendapatkan pelayanan satu pintu yang pengguna data itu tidak harus kesetiap subject matter jadi semua lewat PST, Nah nanti kalau mereka perlu ke subject matter kita yang antar kesana.



5. Menurut Anda, apakah pejabat/pegawai yang melaksanakan perencanaan dan penganggaran (subbagian Bina Program) dan Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik sebagai pelaksana PST telah mengimplementasikan kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Sudah.

6. Bagaimana pandangan Anda mengenai ketersediaan anggaran dalam implementasi kebijakan pelayanan (PST) di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

Bertahap, sebenarnya untuk PST jadi bagus perlu tahapan-tahapan tapi yang namanya pemerintah kan pasti ada anggaran step-stepnya misalnya tahun ini kita focus kea pa dulu, besok apa dulu, secara keseluruhan anggaran cukup tersedia.

7. Menurut Anda, bagaimana dengan sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan PST tersebut?

**Jawaban:**

Bagus Cuma dalam pengembangan inovasi masih perlu sarana dan prasarana lain tapi bertahap.

8. Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut? Bagaimana cara penyelesaian terhadap kendala tersebut?

**Jawaban:**

Yang pertama pastinya Sumber Daya Manusia (SDM), di PST kita harus bias menjelaskanke pengguna data yang memerlukan olahan data. Kedua pengetahuan untuk pegawai di PST nya, seharusnya setiap beberapa bulan ada pelatihan kontinyu yang mungkin dilatih oleh subject matter tentang cara menghitung susenas, sakernas dan lain-lain. Kita mengajukan untuk mengadakan seminar internal.

9. Menurut Anda, apakah sudah ada peraturan pelaksana (SOP) pelayanan publik di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

SOP sudah ada.

10. Menurut Anda, bagaimana bentuk komunikasi internal antara Pejabat/Pegawai Bagian dan Bidang terkait dengan para perencana program dan anggaran di BPS DKI dalam implementasi Kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Rapat koordinasi, seperti kita punya inovasi apa diajukan/dirapatkan dengan Binagram, perlu pembiayaan.

11. Menurut Anda, bagaimana komunikasi eksternal antara Pejabat/Pegawai di Bagian Perencanaan BPS DKI, dengan BPS Pusat maupun instansi di luar BPS dalam implementasi Kebijakan Pelaksanaan Perencanaan dan Penganggaran?

**Jawaban:**

Pertama-tama Cuma sosialisasi/ membahas tentang One Data.

12. Menurut Anda, apakah selama ini selalu diadakan sarana komunikasi seperti dalam bentuk forum, sosialisasi serta diskusi untuk mengetahui sejauhmana kebijakan pelayanan tersebut dapat diimplementasikan?

**Jawaban:**

Sudah pasti, evaluasi PST setiap 6 bulanselalu membahas apakah SOP kita masih memerlukan perbaikan (internal) dan dilaporkan ke BPS Pusat.

13. Apakah ada kendala dalam proses komunikasi tersebut? Apabila ada, bagaimana penyelesaiannya?

**Jawaban:**

Tidak ada kendala.

14. Apakah Anda pernah menemukan rendahnya komitmen dari pimpinan organisasi dalam melaksanakan kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Tidak, bahkan pimpinan sangat antusias.

15. Menurut Anda, apakah para pimpinan di BPS DKI mendukung atau menentang implementasi kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Pimpinan sangat mendukung PST tersebut.

16. Apakah pelaksanaan kebijakan tersebut di BPS Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan baik atau belum?

**Jawaban:**

Sementara ini sudah baik ditinjau dari sarana dan prasarana yang ada, pelayanan sudah baik dan ada survei Kebutuhan Data dimana BPS mendapatkan score 90.

17. Apakah ada kendala teknis dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui PST di BPS Provinsi DKI Jakarta? Bagaimana pegawai pelaksana menyikapi kendala tersebut?

**Jawaban:**

Kurangnya pengetahuan SDM tentang data yang seharusnya ditunjang oleh pelatihan/ sosialisasi/ seminar.

18. Apakah dengan implementasi pelayanan publik beserta aturan pelaksanaannya mempermudah pelaksanaan penyebaran statistik di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

Sudah pasti.

19. Bagaimana pengaruh kondisi sosial, ekonomi, dan politik terhadap implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu?

**Jawaban:**

Tidak ada, justru kita malah harus menjelaskan kondisi yang ada.

20. Bagaimana sikap Anda terkait adanya kebijakan PST?

**Jawaban:**

Mendukung sekali, terutama pengembangan inovasi-inovasi setiap pelayanan yang ada.

21. Bagaimana pandangan Anda mengenai sikap pelaksana perencanaan dan penganggaran dalam pengimplementasian kebijakan PST di BPS DKI?

**Jawaban:**

Bagus, langsung di respon apabila ada kendala.

22. Menurut Anda, bagaimana dengan kompetensi dan ketersediaan anggaran dari para pelaksana kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Bagus, Bina Program perlu bertahap, terlibat langsung, termasuk ketersediaan dananya, peng-spj-annya

Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Fisilia Indraastuti W, S.Kom, M.Kom  
Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Fisilia Indraastuti W, S.Kom, M.Kom  
Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik



**TRANSKRIP WAWANCARA II**  
**"Implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan**  
**Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta”.**

**Informan**

Nama : Yayat Rochadiyat, S.St., MM..  
Jabatan : Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Kepala BPS telah mengeluarkan Perka BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu beserta aturan pelaksanaannya. Menurut Anda apakah kebijakan ini telah diketahui oleh perencana program dan anggaran (Subbagian Bina Program) dan subject matter di semua unit kerja di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

Perka BPS ini menurut saya sudah diketahui, bisa dilihat dari pada adanya mata anggaran kegiatan untuk mendukung perka nomor 21 tahun 2011. Jadi memang sudah diketahui oleh bidang perencanaan (Bina Program), bidang-bidang lain setiap POK dikeluarkan menerima salinan copynya.

2. Apakah sudah dilaksanakan sosialisasi mengenai kebijakan pelayanan publik tersebut (PST)?

**Jawaban:**

Kebijakan ini memang sudah sering kita sosialisasikan bahkan pada tahun kemarin kita BPS mengundang SKPD untuk kegiatan sosialisasi mengenai PST ini.

3. Untuk di intern sendiri kita mengundang dari bagian/bidang perwakilan bahwa adanya kegiatan yang berkaitan dengan PST di BPS DKI. Apakah menurut Anda bidang terkait dan subject matter di semua unit kerja di BPS Provinsi DKI Jakarta sudah memahaminya?

**Jawaban:**

Kalau seluruhnya, tidak! Tapi sebagian besar sudah memahami hal ini, karena setiap ada kegiatan, ini kan terkait dengan pelayanan statistik itu merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan PST dan memang ini setiap ada kegiatan selalu dimunculkan bahwa semua bagian/bidang harus mendukung keberhasilan PST.

4. Menurut Anda, manfaat apa yang diperoleh dari kebijakan tentang Pelayanan Statistik Terpadu tersebut?

**Jawaban:**

Jadi dengan adanya kebijakan tersebut ada beberapa manfaat baik untuk pemberi pelayanan maupun untuk penerima pelayanan, jadi ada kejelasan lagi apa-apa yang bias didapat, apa-apa saja yang diberikan...jadi tidak tanda tanya...wah ini ada macam-macamnya atau kepentingan apa, adanya perka tersebut ini sudah jelas.

5. Menurut Anda, apakah pejabat/pegawai yang melaksanakan perencanaan dan penganggaran (subbagian Bina Program) dan Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik sebagai pelaksana PST telah mengimplementasikan kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Ya kebijakan ini tentu yang namanya perka pasti harus dipatuhi dan kalau melanggar ya itu sma saja dengan melecehkan pimpinan jadi tetap diimplementasikan. Kita membuat SOP, merubah jadual kegiatan, informasi , sosialisasi dan lain-lain sudah dilaksanakan.

6. Bagaimana pandangan Anda mengenai ketersediaan anggaran dalam implementasi kebijakan pelayanan (PST) di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

JAdi kalau anggaran ini sifatnya relative, dibilang cukup ya cukup, dibilang kurang memang anggarannya terbatas, yang kita usahakan adalah optimalisasi anggaran yang disediakan dari pusat untuk memenuhi standar yang harus dipenuhi ...itu yang kita laksanakan.

7. Menurut Anda, bagaimana dengan sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan PST tersebut?

**Jawaban:**

Secara standar semuanya sudah bisa kita penuhi. Mulai dari komputer, ruang baca yang nyaman, petugas yang cakap, rak-rak buku yang tersusun rapi dan lain-lain.

8. Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut? Bagaimana cara penyelesaian terhadap kendala tersebut?

**Jawaban:**

Kendala utama SDM yang terbatas, kita tidak punya tenaga perpustakaan, atau yang ahli dalam bidangnya yang berkaitan dengan social, ekonomi atau lain-lainnya. Untuk mengatasinya adalah kita libatkan bagian/bidang lain untuk membantu dalam pelayanan, misalkan ada yang konsultasi bidang perekonomian kita tidak ada lalu kita minta tolong ke subject matternya, tapi tetap pintu masuk nya PST.

9. Menurut Anda, apakah sudah ada peraturan pelaksana (SOP) pelayanan publik di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

SOP sebetulnya BPS Provinsi DKI sudah beberapa kali melakukan perbaikan SOP mulai tahun 2011 memang SOP sudah ada harus kita terapkan sesuai prosedur yang kita buat. Ini juga merupakan salah satu kebijakan dari BPS pusat bahwa SOP hamper sama di seluruh Indonesia untuk memberikan umum yang harus dilakukan..

10. Menurut Anda, bagaimana bentuk komunikasi internal antara Pejabat/Pegawai Bagian dan Bidang terkait dengan para perencana program dan anggaran di BPS DKI dalam implementasi Kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Untuk komunikasi dilakukan melalui diskusi/rapat dengan Binagram kadang melalui e-mail, sms, dan sekarang bias dengan whatapps. Kita lakukan diskusi hal-hal yang berkaitan dengan PST.

11. Menurut Anda, bagaimana komunikasi eksternal antara Pejabat/Pegawai di Bagian Perencanaan BPS DKI, dengan BPS Pusat maupun instansi di luar BPS dalam implementasi Kebijakan Pelaksanaan Perencanaan dan Penganggaran?

**Jawaban:**

Sama juga dengan internal melalui media yang ada, diskusi, rapat, telepon...kita lakukan. Beberapa kerjasama ataupun kegiatan juga diikuti untuk lebih meningkatkan hubungan antar instansi/lembaga dalam rangka peningkatan pelayanan pulik.

12. Menurut Anda, apakah selama ini selalu diadakan sarana komunikasi seperti dalam bentuk forum, sosialisasi serta diskusi untuk mengetahui sejauhmana kebijakan pelayanan tersebut dapat diimplementasikan?

**Jawaban:**

Ya...memang kalau PST BPS DKI itu menjadi salah satu anggota forum komunikasi di Pemda DKI ada namanya forum Satu Data , kita sebagai anggota ikut terlibat disana terutama dalam penyediaan data statistik dan memberikan pelayanan dalam kegiatan statistik.

13. Apakah ada kendala dalam proses komunikasi tersebut? Apabila ada, bagaimana penyelesaiannya?

**Jawaban:**

Kendalanya adalah masing-masing SKPD, BPS ada kesibukan dari pada anggota sehingga kalau mau mengadakan pertemuan/rapat terkendala waktu yang sulit.. Solusinya tetap melakukan komunikasi lewat e-mai. Dan hasil forum kita sampaikan via e-mail , laporan kita kirim ke anggota forum tersebut.

14. Apakah Anda pernah menemukan rendahnya komitmen dari pimpinan organisasi dalam melaksanakan kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Selama ini belum pernah, malah saya rasa tidak akan pernah karena mereka adalah penanggung jawab kebijakan tersebut. Komitmen harus tetap ditingkatkan agar semua kegiatan di BPS DKI dapat berjalan lancar.

15. Menurut Anda, apakah para pimpinan di BPS DKI mendukung atau menentang implementasi kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Pimpinan BPS sangat mendukung kebijakan ini karena beliau sebagai penanggungjawab. Dilihat dari setiap keputusan yang diambil, selalu melakukan pemantauan terhadap pelayanan, selalu member saran membantu pengembangan pelayanan ke masyarakat.

16. Apakah pelaksanaan kebijakan tersebut di BPS Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan baik atau belum?

**Jawaban:**

Kalau dari hasil survey yang telah dilakukan oleh Ombudsman dan Konsultan PT. EIM survei itu hasilnya memuaskan dan berjalan baik di BPS DKI.

17. Apakah ada kendala teknis dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui PST di BPS Provinsi DKI Jakarta? Bagaimana pegawai pelaksana menyikapi kendala tersebut?

**Jawaban:**



Kendala teknis yang kita pernah alami adalah kerusakan computer pelayanan sehingga tamu atau pengunjung yang meminta pelayanan terhambat. Penanganannya sementara secara manual di buku tamu dan segera memperbaikinya.

18. Apakah dengan implementasi pelayanan publik beserta aturan pelaksanaannya mempermudah pelaksanaan penyebaran statistik di BPS Provinsi DKI Jakarta?

**Jawaban:**

Sangat mempermudah karena ada kejelasan yang akan kita lakukan dalam menyebarkan statistik pasti tidak ragu-ragu lagi..

19. Bagaimana pengaruh kondisi sosial, ekonomi, dan politik terhadap implementasi Kebijakan Pelayanan Statistik Terpadu?

**Jawaban:**

Tidak terlalu berpengaruh, baik pada waktu situasi ada penurunan ekonomi dan lain-lain pelayanan tetap berjalan tidak ada hambatan.

20. Bagaimana sikap Anda terkait adanya kebijakan PST?

**Jawaban:**

Sangat mendukung sekali, kita bisa melaksanakan sosialisasi reformasi birokrasi yang dilakukan BPS. Berhasilnya implementasi kebijakan PST ini merupakan salah satu keberhasilan kita dalam reformasi birokrasi.

21. Bagaimana pandangan Anda mengenai sikap pelaksana perencanaan dan penganggaran dalam pengimplementasian kebijakan PST di BPS DKI?

**Jawaban:**

Sangat koordinatif pada saat kita mengajukan pembelian peralatan. Atau apa saja mereka sangat responsive membantu, begitu juga saat melakukan revisi anggaran juga sangat kooperatif.

22. Menurut Anda, bagaimana dengan kompetensi dan ketersediaan anggaran dari para pelaksana kebijakan tersebut?

**Jawaban:**

Yang utama adalah memenuhi kewajiban dalam melakukan pelayanan. Hasilnya pada tahun 2014 BPS DKI menjadi juara perpustakaan terbaik ke tiga. Kompetensinya cukup baik.

Gambar. 3 Wawancara dengan Yayat Rochadiyat, S.St, M.sc  
Kepala Bidang IPDS



Gambar. 4 Wawancara dengan Yayat Rochadiyat, S.St, M.sc  
Kepala Bidang IPDS

