

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**RESPONSIVITAS PELAYANAN
BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SINTANG**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

MOMON HERWANTO

NIM: 018556722

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pontianak, Maret 2015
Yang Menyatakan,



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Penyusun TAPM : Momon Herwanto

NIM : 018556722

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui:

Pembimbing II,

Pembimbing I,




Prof. Dr. I G. A. K. Wardani, M. Sc.Ed
NIP. 19401231 196108 2 001

Dr. Hj. Hardilina, M.Si
NIP. 19590614 198503 2 001

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana




Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Momon Herwanto
NIM : 018556722
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/tanggal : Minggu, 26 April 2015
Waktu : 15.00 – 16.15 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji Ahli :

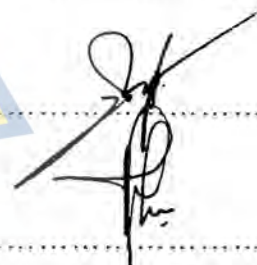
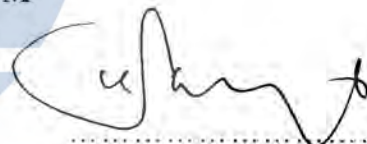
Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D

Pembimbing I :

Dr. Hj. Hardilina, M.Si

Pembimbing II :

Prof. Dr. I G. A. K. Wardani, M. Sc.Ed



ABSTRACT

The Responsiveness Of The Central Bureau Of Statistic Office In Sintang Regency

Momon Herwanto

Universitas Terbuka

herwantomomon@gmail.com

Key Words : Service responsivity, central bureau of statistic.

The problem in this research is the responsiveness of the Central Bureau of Statistic office in Sintang regency. The purpose of this study was to analyze the responsiveness of Central Bureau of Statistic in Sintang regency consisting of: Analyzing complaints from data user; Analyzing attitudes from service personnel in Sintang Central Bureau of Statistic in response to data user complaints; as well as analyzing the actions apparatus.

This study used qualitative research methods. The data validity examination technique is using the triangulation techniques. The data source consist of internal informants which are the apparatus from the Central Bureau of Statistic office in Sintang regency that obtained the data concerning public services provided to the community and how to address complaints from the community. While from the people that use the public service the data or information obtained about the aspects of public services provided by the Central Bureau of Statistic office in Sintang regency and how the people judges on the attitude given by the apparatus. Beside the internal and external informants, the data can be obtained from the documents that gathered from the Central Bureau of Statistic employees and here researchers cross check one data source with the other data sources.

The results show the moderate level responsivity to the community complaints. The Sintang regency Central Bureau of Statistic apparatus attitude is good and patient enough in responding the people complaints. The Sintang regency Central Bureau of Statistic apparatus also have high formal education and have the abilities to self-development or capacity development. These are very important to enhance the responsiveness of the service. To respond the complaints from the people who use the service from the Statistic Information Supply and Service program, the efforts done by the Sintang Central Bureau of Statistic is by taking the people complaints as their references to improve the future implementation of the program. The Sintang regency Central Bureau of Statistic apparatus action in responding the complaints is excellent, besides the community and even related agency have also been placed in the Statistic Information Supply and Service program but the implementation have not optimal yet.

According to the results, it is necessary to make a workshop, trainings and technical guidance for the employees to increase the Sintang regency Central Bureau of Statistic apparatus ability. The improvements from the supporting infrastructure of public services are also needed because even though the public service responsivity is good but it won't be effective in giving a satisfying service if there are no adequate supporting infrastructures. It is important to implement an incentive system for employees of Sintang regency Central Bureau of Statistic in order to improve their performance in delivering services to the community.



ABSTRAK

Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Momon Herwanto

Universitas Terbuka

herwantomomon@gmail.com

Kata Kunci : Responsivitas Pelayanan, Badan Pusat Statistik.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai responsivitas pelayanan Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang terdiri dari: Menganalisis keluhan dari pengguna data; Menganalisis sikap petugas pelayanan di BPS Sintang dalam merespon keluhan pengguna data; serta menganalisis tindakan aparat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pemeriksaan validitas data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi Sumber data terdiri dari informan internal yaitu aparat Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang diperoleh data perihal layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan bagaimanakah menyikapi keluhan dari masyarakat. Sedangkan dari masyarakat pengguna layanan diperoleh data atau informasi tentang aspek pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dan bagaimanakah penilaian masyarakat tentang penyikapan yang diberikan. Selain dari informan internal dan eksternal data juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang didapat dari Pegawai BPS, disini peneliti melakukan *check and recheck* antara satu sumber data dengan sumber data yang lainnya

Hasil penelitian memperlihatkan tingkat responsivitasnya terhadap keluhan masyarakat cenderung sedang. Sikap aparat BPS Kabupaten Sintang dalam Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik sudah cukup baik dan sabar dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna data. Aparatur BPS Kabupaten Sintang memiliki tingkat pendidikan formal yang relatif tinggi, dan juga punya kemampuan untuk pengembangan diri atau peningkatan kapasitas diri, hal ini terlihat penting dalam peningkatan responsivitas pelayanan. Dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, upaya yang dilakukan BPS Kabupaten Sintang adalah dengan menjadikan masukan atau saran dari masyarakat ataupun dinas instansi sebagai referensi perbaikan untuk pelaksanaan program ke depan. Tindakan aparat Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam menanggapi keluhan sangat baik, selain itu masyarakat maupun dinas instansi terkait juga telah

ditempatkan dalam sistem Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, walaupun dalam pelaksanaannya belum optimal.

Memperhatikan hasil penelitian, Perlunya diadakan *workshop*, pelatihan-pelatihan ataupun bimbingan teknis bagi pegawai guna peningkatan kemampuan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang. Perlunya peningkatan sarana prasarana penunjang pelayanan publik. Walaupun responsivitas pelayanan publik baik tetapi tidak akan efektif memberikan layanan yang memuaskan apabila di dalam proses pemberian layanan tersebut tidak tersedia sarana prasarana penunjang yang memadai. Perlunya menerapkan sistem insentif bagi pegawai Kantor BPS Kabupaten Sintang guna meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaan-Nya terhadap penulis, sehingga penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang ini dapat diselesaikan sesuai dengan rencananya.

Penyusunan TAPM ini telah melibatkan banyak pihak yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan perhatian, memberi masukan dan mengoreksi tulisan ini serta memberikan bantuan dan dorongan semangat bagi Penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Pada kesempatan yang membahagiakan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Hj. Hardilina, M.Si dan Prof. Dr. IG.A.K. Wardani, M. Sc. Ed selaku Pembimbing Pertama dan Pembimbing Kedua dalam penulisan ini. Beliau telah dengan penuh kesabaran dan ketelitian memberikan masukan dan saran-saran dalam penyempurnaan penulisan TAPM ini.

Penyelesaian penulisan TAPM ini dapat diselesaikan sebagaimana yang telah direncanakan tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

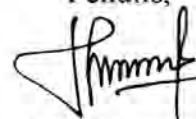
1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak.
2. Suciati, M.Sc, Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama mengikuti studi.

3. Dr. Tati Rajati, M.M selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak yang telah memberikan saran, masukan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
4. Dr. Darmanto, M. Ed selaku Ketua Bidang Ilmu / Program Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada Penulis selama mengikuti studi.
5. Para Guru Besar dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah dengan tulus membina dan membimbing serta membuka wawasan dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi Penulis dalam menjalankan tugas sehari-hari.
6. Seluruh Staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
7. Kepala BPS Provinsi Kalimantan Barat yang telah memberikan ijin, bantuan dan dorongan kepada Penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
8. Kepala Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang beserta para pegawai dan pejabat struktural yang telah secara terbuka dan tulus memberikan informasi dan menyediakan waktu kepada Penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyelesaian TAPM ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan handai taulan yang Penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik serta semua bantuan yang telah diberikan kepada
Penulis mendapat pahala dan imbalau dari Tuhan Yang Maha Esa.

Sintang, Maret 2015

Penulis,



Momon Herwanto

NIM. 018556722



DAFTAR ISI

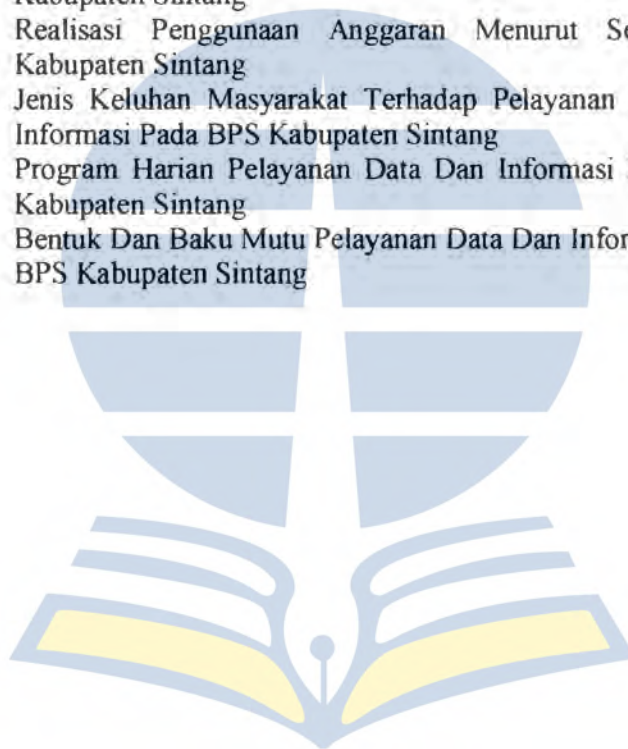
ABSTRACT	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teoritik	9
1. Administrasi Publik	9
2. Pelayanan Publik	14
3. Responsivitas	25
4. Keluhan	31
5. Sikap	31
6. Tindakan	33
7. Penelitian Terdahulu	34
B. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	40
C. Data dan Sumber Data	41
D. Teknik Penentuan Informan	43
E. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	45
F. Validitas Data	48
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang	50
1. Geografis	50

2. Topografi	53
3. Demografi	53
4. Perekonomian	57
5. Transportasi Dan Komunikasi.....	59
6. Pemerintahan.....	60
7. Pendidikan.....	63
8. Kesehatan dan Keluarga Berencana.....	66
B. Gambaran Umum Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.....	67
C. Hasil Penelitian.....	82
1. Keluhan Pengguna Data.....	82
2. Sikap Aparatur BPS Kabupaten Sintang.....	94
3. Tindakan Aparatur BPS Kabupaten Sintang.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
A. Simpulan	113
B. Implikasi	114
C. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
Tabel 3.1	Konsep Pelayanan Prima BPS Yang Diharapkan	42
Tabel 3.2	Informan Penelitian	44
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	47
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2012	56
Tabel 4.2	Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sintang dan Provinsi Kalimantan Barat	58
Tabel 4.3	Indikator Kinerja Utama BPS	76
Tabel 4.4	Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Program Satuan Kerja BPS Kabupaten Sintang	80
Tabel 4.5	Realisasi Pengguna Anggaran Menurut Belanja BPS Kabupaten Sintang	80
Tabel 4.6	Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Seksi BPS Kabupaten Sintang	81
Tabel 4.7	Jenis Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Data Dan Informasi Pada BPS Kabupaten Sintang	83
Tabel 4.8	Program Harian Pelayanan Data Dan Informasi Pada BPS Kabupaten Sintang	95
Tabel 4.9	Bentuk Dan Baku Mutu Pelayanan Data Dan Informasi Pada BPS Kabupaten Sintang	101



DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR

Bagan / Gambar		Hal
Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Sintang	52
Bagan 4.1	Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sintang	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Transkrip Hasil Wawancara
Lampiran 3	Hasil Observasi
Lampiran 4	Photo Penelitian
Lampiran 5	Biodata



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan ragam data dan informasi statistik terus meningkat sejalan dengan perkembangan masyarakat dan pembangunan di berbagai bidang. Harapan masyarakat terhadap kualitas produk dan pelayanan Badan Pusat Statistik (BPS) semakin tinggi sehingga BPS merasa perlu untuk memetakan kebutuhan dan harapan dari masyarakat, terutama adalah pemangku kepentingan utama (*stakeholder*) atau pengguna data.

Menindak lanjuti hal tersebut BPS melakukan Survei Kebutuhan Data pada tahun 2009 dan 2010 dan Survei Kepuasan Pelanggan pada tahun 2010. Berdasarkan Survei Kepuasan Pelanggan 2010, tingkat ketidakpuasan masyarakat masih cukup tinggi, yaitu sebesar 65%, dimana masih banyak keluhan dan harapan yang berkaitan dengan kualitas produk seperti, akurasi data, kejelasan konsep dan definisi, kejelasan informasi independensi, dan kualitas data. Selain itu juga kualitas pelayanan mesti harus ditingkatkan dan data yang disajikan data yang mutakhir serta para pengguna data harus dapat kemudahan untuk mengakses website BPS.

Untuk mengatasi keluhan pemangku kepentingan utama tersebut, BPS berupaya secara terus-menerus meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Prinsip pelayanan BPS adalah memberikan berbagai produk data dan informasi statistik dengan lebih cepat, berkualitas, murah dan lebih mudah. Prinsip pelayanan tersebut bertujuan agar BPS dapat

mendorong pemanfaatan data dan informasi (*outcome*) ke berbagai pemangku kepentingan utama dengan lebih baik.

Dalam beberapa tahun ini BPS telah melakukan reformasi birokrasi yang dimaksudkan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat, BPS mengupayakan suatu program percepatan (*quick wins*) yang diharapkan dapat menyentuh kebutuhan riil masyarakat. Program *Quick Wins* BPS dipilih dengan memperhatikan produk statistik yang memiliki daya ungkit (*key leverage*) tinggi, inovatif, dan merupakan terobosan yang terkait dengan produk utama BPS. Adapun produk utama BPS terdiri dari Produk Data Statistik, Informasi Statistik, Publikasi Statistik, Konsultasi Statistik dan Pelayanan Statistik.

Program *quick wins* yang diterapkan BPS mengacu kepada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) dan Reformasi Birokrasi (RB) No. 13 tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan *Quick Wins*. Ada tiga aspek utama yang perlu diperhatikan yaitu, pemangku kepentingan utama, keluaran utama dan harapan pemangku kepentingan utama. Langkah awal dalam perumusan *Quick Wins*, BPS melakukan identifikasi pemangku kepentingan utama yang merupakan "*customer*" BPS. Pemangku kepentingan utama BPS terdiri dari: Presiden/Instansi Pemerintah, Akademisi/Peneliti, Instansi International, Pemerintah Daerah, dan Instansi Swasta. Dari daftar pemangku kepentingan utama ini diambil beberapa sampel untuk diteliti lebih dalam lagi berkaitan dengan kepuasan, keluhan dan harapan mereka dalam Survei Kebutuhan Data dan Survei Kepuasan Pelanggan yang telah

dilakukan pada tahun 2009 dan 2010. Setelah itu BPS melakukan identifikasi keluaran yang secara umum dapat dikategorikan menjadi lima kelompok keluaran yang terdiri dari; Produk Data Statistik, Informasi Statistik, Publikasi Statistik, Konsultasi Statistik dan Pelayanan Statistik. Keluaran ini menjadi unsur utama yang ditanyakan dalam Survei Kebutuhan Data dan Survei Kepuasan Pelanggan. Dari keluaran tersebut terlihat bahwa harapan pemangku kepentingan utama BPS terhadap produk utama BPS adalah lebih cepat, lebih baik, lebih murah dan lebih mudah, yang bisa dikatakan sebagai pelayanan prima (hasil Survei Kebutuhan Data dan Survei Kepuasan Pelanggan yang telah dilakukan pada tahun 2009 dan 2010 oleh BPS).

Setelah melakukan identifikasi harapan pemangku kepentingan utama dan merumuskan konsep pelayanan prima, selanjutnya langkah yang diambil adalah melakukan penilaian tingkat pencapaian kinerja BPS yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi yang menjadi pekerjaan utama BPS seperti produk data, informasi statistik, dan publikasi statistik, serta konsultasi dan pelayanan statistik. Tingkat pencapaian kinerja ini diperoleh melalui Survei Kebutuhan Data (2009) dan Survei Kepuasan Pelanggan (2010) yang dilakukan Ernst and Young.

Berdasarkan hasil survei tersebut, secara umum para pemangku kepentingan puas terhadap data BPS (lebih dari 50 persen responden menyatakan kepuasannya), dimana yang tertinggi adalah data Statistik Harga (73% menyatakan puas). Hanya Statistik Industri yang saat ini belum mampu memuaskan pemangku kepentingan utama (responden yang

menyatakan puas hanya 35 persen). Sementara itu, dalam hal tingkat kerincian (*level of detail*), produk BPS ternyata tidak memperoleh “nilai bagus” dari responden, dimana Neraca Nasional, Statistik Ekspor-Impor, Statistik Hortikultura dan Tanaman Pangan, serta Statistik Industri hanya 50 persen responden yang puas.

Sementara itu, sekitar 85 persen responden menyatakan puas terhadap konsistensi data statistik yang dihasilkan BPS. Hanya Statistik Industri Besar Sedang dan Statistik Tenaga Kerja yang memuaskan kurang dari 80 persen responden. Sebagai perbandingan, 65 persen responden dari kalangan lembaga internasional, perbankan dan perusahaan besar menyatakan tidak puas, sementara dari kalangan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan akademisi/peneliti hanya 20 persen yang menyatakan tidak puas.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya kinerja organisasi publik. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi organisasi publik dalam hal ini Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. BPS sebagai salah satu organisasi publik perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap

terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan.

Tanggapan pengguna data di Kabupaten Sintang baik instansi Pemerintah maupun masyarakat umum adalah masih meragukan terhadap data yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang, selain itu mereka juga mengharapkan data yang dihasilkan adalah data terbaru, karenanya penting untuk melihat bagaimana Responsivitas Pelayanan Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Alasan mengapa peneliti mengangkat responsivitas sebagai objek kajian dikarenakan perkembangan terbaru paradigma administrasi publik, mengarah kepada masyarakat dan berorientasi kepada masyarakat serta berupaya bagaimana strategi melakukan atau melayani masyarakat (publik). kondisi ini merupakan tantangan besar yang harus dihadapi mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks sementara sumber daya dan peningkatan kinerja organisasi publik yang ada tidak sebanding dengan perkembangan kebutuhan tersebut. Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma *good governance*, bisa terwujud jika pemerintahan diselenggarakan secara transparan, responsif, partisipatif, taat hukum (*rule of law*), sesuai konsensus, non diskriminasi, akuntabel, serta memiliki visi yang strategis.

Responsivitas adalah mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan

bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berangkat dari belum optimalnya pelayanan yang ada maka penulis merasa tertarik untuk membahasnya dan akan dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul: **“RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SINTANG”**.

B. Perumusan Masalah

Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan rendahnya kinerja organisasi pelayanan publik. Hal itu merupakan tantangan bagi organisasi pelayanan publik untuk mewujudkan responsivitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang sebagai organisasi pelayanan publik menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan statistik melalui Program *quick wins*, untuk memberikan pelayanan statistik yang lebih cepat, baik, murah dan mudah di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

Merujuk kepada judul penelitian yang dipilih oleh penulis, maka perumusan masalah yang diangkat oleh Penulis dalam penelitian ini adalah; **“Bagaimana responsivitas pelayanan Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang?”**.

Berangkat dari perumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan sub-sub masalah yang merupakan indikator-indikator dari responsivitas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah keluhan dari pengguna data?
2. Bagaimanakah sikap aparat petugas pelayanan kantor BPS Kabupaten Sintang dalam merespon keluhan pengguna data?
3. Bagaimanakah tindakan aparat?

C. Tujuan Penelitian

Berangkat dari latar belakang masalah dan perumusan masalah sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang terdiri dari:

1. Menganalisis keluhan dari pengguna data;
2. Menganalisis sikap petugas pelayanan di BPS Sintang dalam merespon keluhan pengguna data;
3. Menganalisis tindakan aparat.

D. Kegunaan Penelitian

Mengacu kepada tujuan penelitian yang ingin dicapai di atas, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Menambah khazanah kajian mengenai responsivitas organisasi pelayanan publik, serta dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Universitas Terbuka, menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta melengkapi kajian tentang responsivitas organisasi pelayanan publik.
- b. Bagi Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang, memberikan sumbangan pemikiran berupa masukan-masukan yang berguna untuk perbaikan dalam pelayanan kepada masyarakat.
- c. Bagi warga masyarakat Kabupaten Sintang memberikan informasi mengenai responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Administrasi Publik

Menurut Sutopo (2001:3), beberapa pengertian administrasi yang telah didefinisikan oleh beberapa ahli antara lain sebagai berikut:

1. Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Menurut Sutarto administrasi adalah proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan.
3. Menurut Sondang P. Siagian administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat diketahui bahwa administrasi adalah kegiatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pelaksanaan program *Quick Wins* administrasi diperlukan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diwujudkan.

Penyelenggaraan pembangunan merupakan suatu upaya dari seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan suatu tata kehidupan sosial yang lebih baik dan lebih bernilai tinggi seperti yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945. Agar penyelenggaraan pembangunan dapat berjalan secara efektif, efisien dan dapat membawa manfaat yang diharapkan, diperlukan dukungan administrasi pembangunan yang efisien dan efektif. Dengan adanya dukungan administrasi pembangunan yang efisien dan efektif akan memberikan kemudahan dalam pengelolaan,

pengaturan dan pengawasan berbagai sumberdaya yang di miliki guna mendukung penyelenggaraan pembangunan tersebut.

Menurut Kartasmita (1997:12) "administrasi pembangunan berkembang karena adanya kebutuhan di negara yang sedang berkembang untuk mengembangkan organisasi-organisasi pemerintah agar pembangunan dapat berhasil". Di negara maju, peranan pemerintah relatif kecil, karena organisasi sosial kemasyarakatan telah berkembang maju. Sebaliknya, di negara berkembang dengan segala kekurangannya, pemerintah adalah institusi yang paling maju. Oleh karena itu, tanggungjawab pembangunan terutama ada di pundak pemerintah. Menurut Sutopo (2001:19) terdapat dua sisi dalam batasan pengertian administrasi publik yaitu: "pada sisi pertama tercakup upaya untuk mengenali peranan administrasi publik dalam pembangunan atau dengan kata lain administrasi dari proses pembangunan. Pada sisi kedua mengandung pengertian bagaimana membangun administrasi negara sehingga dapat menyelenggarakan tugas atau fungsinya secara lebih baik".

Menurut Syafie dkk (1999:30) ruang lingkup administrasi publik di bidang ketatalaksanaan meliputi: "(1) Administrasi Pembangunan; (2) Administrasi Perkantoran; (3) Administrasi Kepegawaian; (4) Administrasi Kemiliteran; (5) Administrasi Kepolisian; (6) Administrasi Perpajakan; (7) Adminisitrasi Pengadilan; (8) Administrasi Kependaraan; dan (9) Administrasi Perusahaan yang meliputi: Administrasi Penjualan, Administrasi Periklanan, Administrasi Pemasaran, Administrasi Perbankan, Administrasi Perhotelan dan Administrasi Pengangkutan". Dari

pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa Administrasi Perkantoran merupakan bagian dari administrasi publik.

Selanjutnya, menurut P.Fifner dan Presthus (Syafie dkk 1999:25) "administrasi publik merupakan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok-kelompok untuk melaksanakan pekerjaan sehari-hari pemerintah". Dari pendapat tersebut dapat diketahui yang dimaksud dengan pelaksana pekerjaan sehari-hari pemerintah adalah aparatur penyelenggaraan negara.

Menurut Nurdin (1996:11), manajemen perkantoran adalah suatu tempat atau proses di mana diselenggarakan kegiatan informasi yang dilakukan oleh orang – orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan bersama. Sedangkan menurut Terri dalam Nurdin (1996:11), menyatakan: Manajemen perkantoran dapat dirumuskan sebagai perencanaan, pengawasan dan pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Selanjutnya, Denyer dalam Nurdin (1996:11), merumuskan: Manajemen perkantoran adalah penggarahan dan pengawasan sebuah kantor untuk mencapai tujuan-tujuannya yang khusus dengan cara yang sehemat – hematnya. Menurut Prajudi dalam Nurdin (1996:11), merumuskan : Manajemen perkantoran merupakan kombinasi yang satu sama lain berhubungan dengan erat yakni paduan dari *corporate management (office* sebagai kesatuan yang terdiri dari gedung, tanah, personil dan *equiement)* dan *operation manajemnt (office work,* pekerjaan

kantor). Moekijat dalam Nurdin (1996:12), merumuskan: Manajemen perkantoran itu sebagai penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan kantor agar tujuan kantor tersebut dapat tercapai dan pegawai – pegawai merasa puas.

Dari keempat pendapat tersebut, pada dasarnya mengandung maksud yang sama yaitu bagaimana agar semua tujuan yang telah ditetapkan, dapat dilakukan bersama-sama secara teratur dan sistematis dengan berpedoman pada fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Jadi jelas, bahwa “manajemen perkantoran” adalah proses kerja sama di antara sekelompok orang untuk mencapai tujuan kantor yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

Gulick (Sundarso dkk, 2007:2.22), dalam salah satu makalahnya menjelaskan apa yang disebut sebagai *principle of homogeneity* (prinsip homogenitas). Menurut prinsip ini setiap orang dapat membuat karakteristik fungsional terhadap setiap pekerja melalui tujuan utama yang dilayani, oleh proses yang digunakan, oleh orang atau benda yang dipakai atau tempat geografis di mana ia bekerja.

Prinsip-prinsip administrasi adalah prinsip dalam arti yang sebenarnya. Prinsip administrasi akan berlaku dalam setiap lingkungan administrasi, tanpa memandang segala macam bentuk faktor budaya, fungsi, lingkungan, misi, dan institusi. Bagi Gulick dan Urwick, prinsip-prinsip administrasi adalah penting, sedangkan keterkaitan dengan tempat

di mana prinsip tersebut diterapkan tidaklah terlalu penting. Gulick dan Urwick mengemukakan tujuh prinsip administrasi yaitu *Planing, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting (POSDCORB)*. (Sundarso dkk, 2007:5.4-5.5).

Gulick (Sundarso dkk, 2007:5.4-5.5) menggambarkan berbagai kegiatan-kegiatan utama dari para eksekutif yang terdiri dari hal-hal berikut:

- a. *Planning*, yaitu melakukan secara garis besar hal – hal yang harus dilaksanakan dan cara – cara melakukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. *Organizing*, yaitu menciptakan struktur formal dimana sub bagian kerja dapat diatur, dirumuskan, dan dikoordinasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c. *Staffing*, yaitu bagaimana merekrut karyawan dan melatih mereka serta mempertahankan kondisi kerja yang menyenangkan .
- d. *Directing*, yaitu kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan (*guidance*), saran-saran, perintah-perintah, instruksi-instruksi agar tujuan yang telah ditentukan semula dapat dicapai.
- e. *Coordinating*, yaitu mengaitkan semua tugas-tugas penting dalam organisasi dari berbagai kegiatan kerja.
- f. *Reporting*, yaitu kegiatan untuk melaporkan kepada atasan yang bertanggung jawab tentang apa yang menjadi tanggung jawab bawahan.
- g. *Budgeting*, yaitu segala sesuatu yang menyangkut penganggaran dalam bentuk perencanaan pajak, akuntansi, dan pengawasan.

Secara ringkas POSDCORB membuat garis besar filosofi operasional bagi administrasi publik yang mempunyai tiga konsekuensi yaitu :

- a. Adanya asumsi dan penekanan pada dikotomi antara politik dan administrasi, dengan satu penekanan utama pada etos demokrasi sebagai konteks politik.
- b. Pembagian kerja baik secara fungsional dan hierarkis merupakan cara utama untuk mengorganisasi kegiatan-kegiatan administrasi publik.
- c. Efisiensi dalam pengertian penggunaan yang lebih besar dari sumber-sumber adalah nilai utama dari administrasi publik.

Manajemen merupakan inti “Administrasi”. Administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari pengertian administrasi tersebut tersirat bahwa ada suatu pekerjaan yang harus dikerjakan secara bersama. Melakukan pekerjaan bersama berbeda dengan bekerja secara spontan tanpa tujuan yang sama, Untuk itu diperlukan manajemen.

Berikut beberapa pendapat mengenai Manajemen, yaitu :

- a. Manajemen menurut Hasibuan (2001: 2) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Manajemen menurut Follet (dalam Handoko, 1995: 8) yang menyatakan bahwa manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

2. Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1992:80) “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atau suatu benda atau jasa tertentu. Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusdiklat BPKP, 2000:7) yang dimaksud dengan pelayanan adalah: “Perihal atau cara melayani. Melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang”.

Dalam hubungan tersebut menurut Soepodo (2003:12), “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan institusi yang mempresentasikan tugas dan fungsi pemerintah/negara terhadap pemenuhan hak-hak dan

kewajiban masyarakatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara”. Dalam konteks saat ini, pelayanan publik selain memang merupakan keharusan yang dilaksanakan oleh pemerintah juga dimasukkan untuk memulihkan kepercayaan (kredibilitas) birokrasi pemerintah.

Menurut Ashari (2003:45), secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu:

1. Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi *performance*)
2. Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*need*) dari masyarakat. Persyaratan ini berhubungan dengan utilitas fasilitasi pelayanan publik
3. Masyarakat mempunyai *trust* atau kepercayaan kepada organisasi penyelenggara pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen sosial)
4. Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Persyaratan ini menyangkut persoalan *responsiveness*.

Menurut Islamy (1999:10), “*Public administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan, tetapi hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik”. Tekanan pengertian publik disini adalah “pengguna jasa pelayanan” yang dilakukan oleh pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah. “Para pengguna jasa pelayanan publik yang konkrit adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik, sekalipun demikian secara konseptual para calon pengguna jasa dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa datang juga termasuk kategori ini” (Wahab, 1998: 70).

Selanjutnya Wahab (1998:23) menjelaskan bahwa “kecenderungan global menunjukkan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut”. Lebih lanjut dinyatakan,

kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Sebenarnya yang dimaksud pelayanan publik adalah pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat untuk bersikap menolong, bersahabat dan profesional yang bisa memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya (Waworuntu, 1997 : 22).

Bagaimana upaya pelayanan publik agar masyarakat merasakan keadilan sosial dan musyawarah mufakat dalam Pancasila terefleksikan dalam *public service*. “Pada aparatur pelayanan publik harus berada dalam rel kemanusiaan, yang diharapkan berwajah humanis sekaligus akuntabel pada rakyat, semakin dekat dengan rakyat dan tidak malah menjauhi rakyat” (Wahab, 1998 : 9). Disinilah kemampuan aparatur negara dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan dari setiap individu yang dilayani.

Pelayanan publik merupakan padanan dari dua buah kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah umum, masyarakat atau rakyat. Menurut Moenir (2001:16-17) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain”. Menurut Sampara Dalam Sinambela (2006:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Barata (1993:23) pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli dan pelanggan. Lovelock (1998:5) menyatakan bahwa pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Dari beberapa definisi pelayanan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melibatkan upaya manusia untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain.

Publik berasal dari kata *public* diartikan beraneka ragam dalam bahasa Indonesia, tergantung dari kata yang menyertainya. Diartikan sebagai umum, rakyat, masyarakat, publik dan negara atau pemerintah. Islamy dan Kismartini dkk (2008:1,5) memberikan contoh keanekaragaman pengertian kata publik dalam rangkaian kata sebagai berikut :

1. *Publik Opinion* diterjemahkan dengan pendapat umum,
2. *Publik Library* diterjemahkan Perpustakaan Rakyat;
3. *Publik Health* diterjemahkan sebagai kesehatan rakyat.

Dari satu kata publik terkandung makna umum, rakyat dan masyarakat. Begitu banyak makna yang terkandung dalam kata publik, tersirat satu kata penting, yaitu dalam kata publik harus berkaitan dengan kepentingan publik, kepentingan umum, dan kepentingan rakyat atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana peraturan perundang-undangan. Menurut Mahmudi dalam buku Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:229), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, restribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Ratminto, Winarsih dan Atik (2005:5) menyatakan bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sianipar (1988:5) secara eksplisit menyatakan bahwa: "pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai sesuatu bentuk pelayanan sector publik yang

dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan dukungan sumber daya akan meningkatkan citra dan wibawa pemerintah, sebagaimana pendapat Sinambela (2006:43-44). Pemerintah dalam memberikan pelayanan umum harus memperhatikan kinerja, kepuasan, kepercayaan, melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan dan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Secara teknis pelayanan itu hakekatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Moenir (2001:44-45) untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu: 1) adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan secara wajar. 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dan 4) pelayanan yang jujur. Siagian (1992:31) bahwa “sifat pelayanan para petugas administrasi adalah kewajiban melayani semua warga dengan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi”.

Maksud dari pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak maupun kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

yang terbaik bagi masyarakat. Mahmudi (2005:229) menyatakan bahwa: “dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah”. Pelayanan publik dengan harapan tidak membebani masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang, puas dan selanjutnya tumbuh kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparat pemerintah dan kewibawaan Negara. Fitzsimmons dalam Wicaksono (2006:100), menyatakan bahwa pemerintah perlu memperhatikan tiga dimensi penyediaan layanan bagi masyarakat, yaitu:

1. Realibilitas, yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
2. Responsivitas, keinginan untuk membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya adalah tidak membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa suatu layanan yang jelas.
3. Empati yaitu memberikan khusus berupa sentuhan pribadi kepada masyarakat. Pemerintah bersama-sama dengan lembaga daerah lainnya harus memiliki *sense of crisis* khususnya kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek antara lain kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana, akuntabilitas, dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Keinginan mencapai

pelayanan prima dalam pelaksanaan proses pelayanan publik harus memperhatikan tatalaksana administrasi yang meliputi kecermatan, kepastian, ketelitian, keakuratan, ketepatan waktu, akuntabel, keadilan dan tidak diskriminatif. Kegiatan administrasi ini untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang diinginkan bahwa birokrasi yang demokrasi akan berhasil apabila memperhatikan kondisi masyarakat dengan melihat tingkat kemampuan masyarakat untuk menerima kebijakan tersebut.

Pemerintah melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993, memberikan prinsip pelayanan publik yang berkualitas harus berdasarkan pada sendi-sendi sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lincer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian mengenai: 1) prosedur/tatacara pelayanan umum; 2) persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif; 3) unit kerja dan pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; 4) rincian tarif/biaya pelayan umum dan tata cara pembayaran; 5) jadwal waktu penyelesaian pelayan umum; 6) hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan perminihan/kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya; 7) pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat suatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien dalam: 1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyartan dengan produk pelayanan umum yang diberikan; 2) dicegah adanya

- pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan umum / tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; 2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum; 3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
 - h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik dilandasi dengan konsep efektifitas, efisiensi dan produktivitas dari tingkat sumberdaya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penekanan pelayanan publik terletak pada manajemen peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dan peningkatan efektifitas, efisiensi, dan produktivitas dari lembaga pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Tujuan pelayanan publik menitik beratkan pada tingkat kepuasan masyarakat dan merupakan upaya pemenuhan hak asasi manusia yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan publik sebab pelayanan publik merupakan bagian dari tujuan kinerja organisasi pemerintah. Pemenuhan hak asasi manusia tersebut dilakukan oleh aparatur pelaksana pelayanan publik. Untuk melakukan pekerjaannya aparatur pemerintah memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan pekerjaan pelayanan publik, karena faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan untuk mencapai tujuan kinerja dipengaruhi oleh teknologi, materi, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia.

Selain dari pemenuhan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, tingkat kinerja aparatur pelayann publik sangat dipengaruhi oleh internal dan eksternal. Peranan faktor internal dan eksternal tersebut dapat menyebabkan kinerja apartur pemerintah tidak optimal. Akibat yang ditimbulkan apabila pekerjaan pelayanan tidak optimal dapat mengakibatkan masyarakat yang memerlukan pelayanan publik tidak merasa puas, sehingga memerlukan tambahan engetahuan tentang asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2007:19-20), bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan harus memenuhi; 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak dan; 6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan memperhatikan asas-asas tersebut penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan teknis dan administratif, kepastian waktu, keamanan dan tanggung jawab, kedisiplinan, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan masyarakat pada saat mereka menunggu pelayanan yang dibutuhkan. Pemenuhan prinsip pelayanan publik selanjutnya ditetapkan dengan standar pelayanan publik yang pelaksanaanya harus memperhatikan:

1. Prosedur pelayanan, dengan menerapkan prosedur oprasional standar;
2. Waktu penyelesaian, yang tepat waktu;
3. Biaya pelayanan, sesuai dengan ketetapan;
4. Produk pelayanan, sesuai dengan ketentuan;
5. Saranan dan prasaranan, peralatan harus memadai untuk memudahkan pelayanan;

6. Kompetensi petugas pemberi layanan, ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kumorotomo dalam Dwiyanto (2006:52), berpendapat bahwa ada beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja pelayanan publik pada suatu organisasi/unit pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovailitas dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan;
2. Efektivitas
Apabila tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitanya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi urgen pembangunan;
3. Keadilan
Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitanya dengan konsep ketercukupan dan kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya akan mampu dijawab melalui kriteria ini;
4. Daya tanggap
Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Penilaian kinerja dalam instansi pemerintah khususnya, merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dwiyanto (2006:49) berpendapat bahwa ada tiga hal yang didambakan ketika seseorang berurusan dengan pelayanan publik yaitu kekonsistenan, jujur dan responsif. Untuk organisasi pelayanan publik informasi mengenai

kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi dan memuaskan pengguna jasa layanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi dapat ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas pelayanan ditinjau dari sudut internal organisasi dan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut eksternal organisasi. Pelayanan berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dan Sutopo (2003:19), menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya merujuk pada pelayanan eksternal, dan perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang tinggi. Sementara itu Gerson 2002 dalam Semil (2005:37) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

3. Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2006 : 62) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap

birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005 : 177) Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Agus Dwiyanto (1995 : 1-2) mengemukakan ada lima konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu produktivitas (*prductivity*), kualitas pelayanan (*service quality*), responsivitas (*responsiveness*), tanggungjawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*). Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian responsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, Sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi permintaan kebutuhan masyarakat.

Menurut Zeitzmal Parasuraman & Berry, dalam buku *Delivering QualityService (1990)* yang dikutip oleh James, A.F & Mona (1994 :190) mengemukakan bahwa responsivitas merupakan salah satu instrument yang

cukup penting dalam mengukur kinerja suatu organisasi, termasuk di dalamnya adalah organisasi publik. Dari pengukuran kinerja tersebut akan diketahui juga kualitas layanan yang diberikan, sebagaimana disampaikan “*service quality is a complex topic, as seen by the need for a definition containing five dimensions : tangibel, reability, responsiveness, assurance and empathy.*” (Kualitas pelayanan adalah hal yang kompleks, hal itu dilihat dari keinginan untuk mendefinisikan lima dimensi yaitu ketampakan fisik (*tangibel*), reabilitas (*reability*), daya tanggap/responsivitas (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*) dan ikut merasakan (*empathy*))” Selanjutnya dikemukakan pengertian responsivitas menurut Zeitzmal Parasuraman & Berry, dalam buku *Delivering Quality Service* (1990) yang dikutip oleh James, A.F & Mona, (1994 : 190) yaitu : Responsivitas/daya tanggap adalah kerelaan atau kemauan karyawan untuk membantu konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat. Membuat konsumen menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negative yang tidak perlu.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1994 yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, dkk , 2006 : 62) “ Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga “ (Osborne & Plastrik, 1997 yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, 2006 : 62).

Jadi sangat jelas bahwa birokrasi dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat perlu upaya mengenali kebutuhan apa yang ada di masyarakat. Dengan kata lain adalah apa sebenarnya maunya masyarakat, terhadap layanan yang diberikan oleh institusi publik. Selanjutnya pengenalan kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut menjadi agenda penting untuk dikembangkan dalam pemberian layanan. Sehingga masyarakat menjadi terpuaskan. Oleh karena itu pengembangan program layanan harus senantiasa ditingkatkan, mengingat kondisi masyarakat juga berkembang.

Konsep responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik dalam hal ini Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Responsivitas pelayanan menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan klien. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi klien dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komprehensivitas, aksesibilitas administrasi. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan klien dalam pengambilan keputusan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Rasyid, dikutip oleh Widodo, 2007 : 269)

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. (Widodo, 2007 : 272).

Penilaian kinerja terhadap birokrasi publik tidak hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi tersebut, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. (Dwiyanto, 2006 : 49). Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik sering kali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, dengan pengguna jasa yang memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. (Dwiyanto, 2006 : 49)

Pengembangan program dan kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang sebagai lembaga penyedia layanan juga didasarkan dari kebutuhan dan umpan balik dari masyarakat selaku pengguna data layanan publik tersebut. Hal ini mengacu pada paradigma *The New Public Service* maupun pemahaman *Good Governance*, sebagaimana pengertian responsivitas yang diungkapkan oleh Agus Dwiyanto (2006) dimana *Responsivitas* adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Dwiyanto, 2006 : 62).

Dalam pengukuran responsivitas diperlukan dimensi-dimensi operasional. Agus Dwiyanto (2006 : 63) mengemukakan bahwa indikator dari responsivitas adalah sebagai berikut : 1) Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir; 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang; 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; serta 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, indikator-indikator dari Responsivitas menurut Agus Dwiyanto tersebut di atas, digunakan untuk mengukur responsivitas pelayanan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

Hal itu dikarenakan indikator responsivitas dari Agus Dwiyanto, lengkap dan relevan dengan materi pembahasan dari objek atau masalah yang diteliti, sehingga mengarahkan peneliti agar lebih fokus terhadap variabel-variabel yang dikaji melalui penelitian ini.

4. Keluhan

Keluhan (grievance; complaint) adalah ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang disampaikan melalui berbagai saluran (Kaplan 1997). Sedangkan menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (customer complaints) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (customer complaints) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (responsiveness), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (helpfulness), ketersediaan produk (product availability), kebijakan toko/perusahaan (storepolicy), serta perbaikan pelayanan (service recovery).

5. Sikap

Fenomena sikap adalah mekanisme mental yang mengevaluasi, membentuk pandangan, mewarnai perasaan dan akan ikut menentukan kecenderungan perilaku individu terhadap manusia lainnya atau sesuatu yang sedang dihadapi oleh individu, bahkan terhadap diri individu itu sendiri. Fenomena sikap yang timbul tidak saja ditentukan oleh keadaan

objek yang sedang dihadapi tetapi juga dengan kaitannya dengan pengalaman-pengalaman masa lalu, oleh situasi di saat sekarang, dan oleh harapan-harapan untuk masa yang akan datang. Sikap manusia, atau untuk singkatnya disebut sikap, telah didefinisikan dalam berbagai versi oleh para ahli (Azwar, 2007).

Thurstone mendefinisikan sikap sebagai derajat afek positif atau afek negatif terhadap suatu objek psikologis (Azwar, 2007). Sikap atau *attitude* senantiasa diarahkan pada suatu hal, suatu objek. Tidak ada sikap tanpa adanya objek (Gerungan, 2004). LaPierre mendefinisikan sikap sebagai suatu pola perilaku, tendensi, atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Definisi Petty & Cacioppo secara lengkap mengatakan sikap adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, orang lain, objek atau isu-isu (Azwar, 2007).

Azwar (2007), menggolongkan definisi sikap dalam tiga kerangka pemikiran. Pertama, kerangka pemikiran yang diwakili oleh para ahli psikologi seperti Louis Thurstone, Rensis Likert dan Charles Osgood. Menurut mereka sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut. Kedua, kerangka pemikiran ini diwakili oleh ahli seperti Chave, Bogardus, LaPierre, Mead dan Gordon Allport. Menurut kelompok pemikiran ini sikap merupakan semacam

kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Kesiapan yang dimaksud merupakan kecenderungan yang potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respon. Ketiga, kelompok pemikiran ini adalah kelompok yang berorientasi pada skema triadik (triadic schema). Menurut pemikiran ini suatu sikap merupakan konstelasi komponen kognitif, afektif dan konatif yang saling berinteraksi didalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap suatu objek.

Jadi berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap adalah kecenderungan individu untuk memahami, merasakan, bereaksi dan berperilaku terhadap suatu objek yang merupakan hasil dari interaksi komponen kognitif, afektif dan konatif.

6. Tindakan

Tindakan adalah mekanisme dari suatu pengamatan yang muncul dari persepsi sehingga ada respon untuk mewujudkan suatu tindakan.

Tindakan mempunyai beberapa tingkatan (Notoatmodjo Soekidjo 2007) yaitu :

- a. Persepsi (perception) yaitu mengenal dan memilih berbagai objek yang akan dilakukan.
- b. Respon terpinpin yaitu melakukan segala sesuatu sesuai dengan urutan yang benar
- c. Mekanisme yaitu melakukan sesuatu dengan benar secara otomatis
- d. Adaptasi yaitu suatu praktek atau tindakan yang yang sudah berkembang dan dilakukan dengan baik.

7. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Erniati (2009) melakukan penelitian mengenai Kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ade Mohammad Djoen Sintang dan faktor-faktor apa saja yang melingkupi. Hasil penelitian menunjukkan, kualitas pelayanan IGD RSUD Ade Mohammad Djoen Sintang belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini diindikasikan masih terdapat pasien-pasien yang belum mendapatkan pelayanan medis maupun administrasi secara optimal, misalnya pasien yang masuk masih ada yang belum mendapat tindakan medis secara cepat dan masih harus menunggu kedatangan dokter piket yang sering tidak berada di tempat. Begitupula dengan pelayanan administrasi yang dianggap masih berbelit-belit. Pelayanan IGD RSUD Ade Mohammad Djoen Sintang dilakukan sesuai prosedur, maksudnya pelayanan IGD RSUD Ade Mohammad Djoen Sintang telah dilaksanakan sesuai kaidah-kaidah pelayanan yang telah ditetapkan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Mas Harlina (2010) yang meneliti tentang Proses Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Hasil penelitian memperlihatkan dapat dilaksanakan sesuai harapan. Hal tersebut terlihat dari Prosedur Persiapan Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha belum terlaksana efektif. Selain itu, Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pengurusan SITU oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum optimal, karena peranan petugas dalam melaksanakan

penyuluhan atau pembinaan mengenai SITU masing sangat minim dilakukan. Selain itu, penegakan hukum atau sanksi yang berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan pedagang/pengusaha belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat Izin Tempat Usaha oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang belum mencapai hasil yang diinginkan.

Hazli Fendriyanto (2010) melakukan penelitian mengenai Responsivitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Dari variabel aparat pelaksana, yang dilihat dari dimensi komitmen moral aparat dan konflik kepentingan yang melibatkan aparat. Masih rendahnya komitmen moral aparat pelaksana kegiatan pelayanan dan terdapatnya berbagai konflik kepentingan yang melibatkan aparat, sebagai akibat panjangnya mata rantai birokrasi dalam pengurusan sertifikat tanah, sangat mempengaruhi buruknya kinerja pelayanan kantor pertanahan. Faktor kontribusi atau uang jasa menjadi peran penting dalam penyelesaian layanan tepat waktu dan itu paling sangat dirasakan oleh pegawai notaris PPAT.

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya Program Quick Wins di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang sudah mulai dilaksanakan sejak awal tahun 2012. Keberadaan Program Quick Wins tersebut diharapkan merupakan solusi atas keluhan dan harapan yang berkaitan dengan kualitas produk seperti, akurasi data, kejelasan konsep dan definisi, kejelasan informasi, independensi, dan kualitas data. Untuk

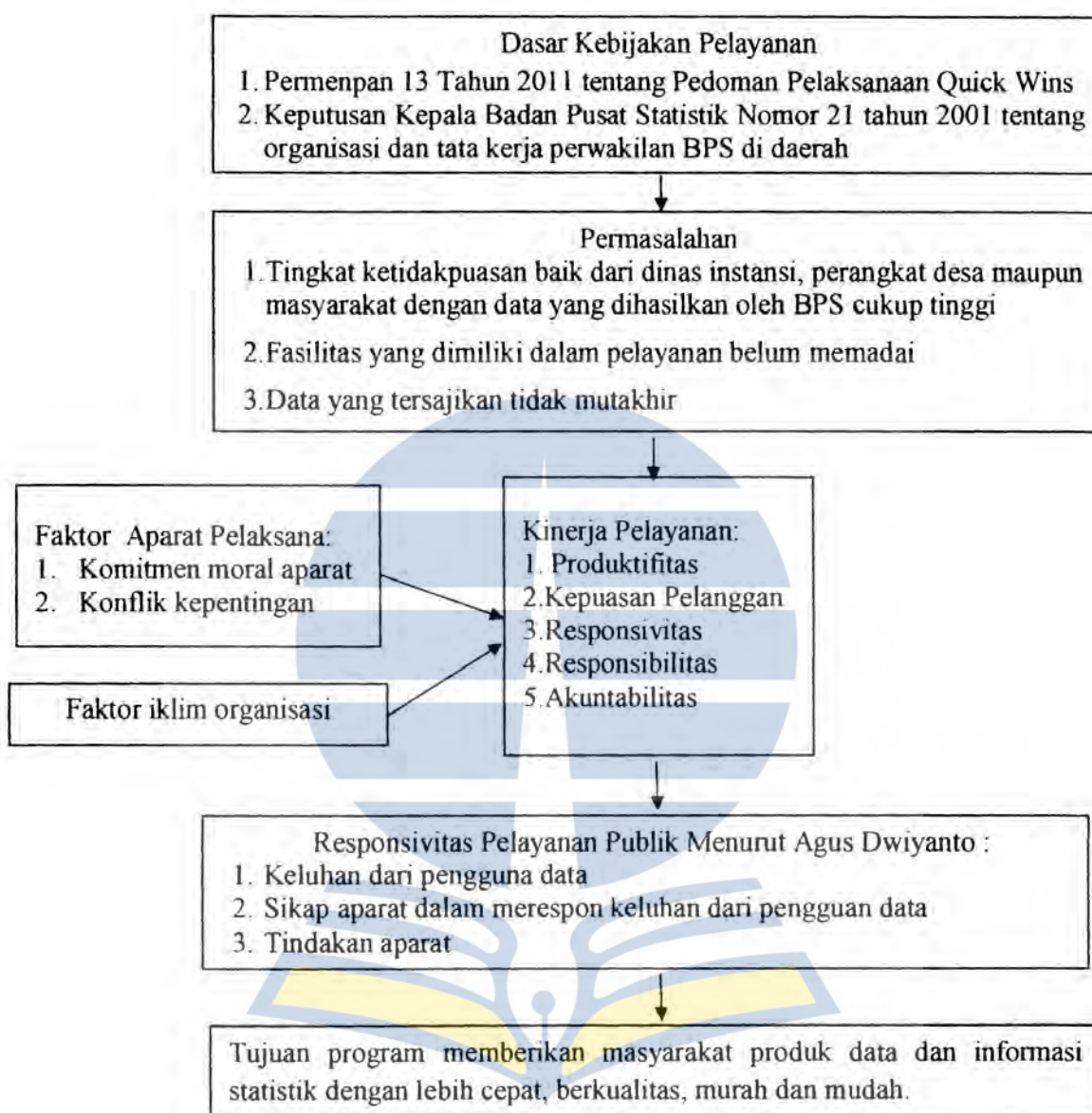
memenuhi tuntutan tersebut dibutuhkan responsivitas pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

Dari kelima teori responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto peneliti mengambil tiga teori saja yaitu keluhan dari pengguna data, sikap aparat dan tindakan aparat, ini dikarenakan peneliti hanya menyesuaikan teori tersebut dengan aspek aspek yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Gambaran skematis atas uraian kerangka pikir dapat dilihat pada Bagan 2.1 di bawah ini:



BAGAN 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Arikunto (2010 : 117) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bersifat memaparkan atau menggambarkan suatu hal dengan tujuan untuk menyelidiki keadaan atau kondisi yang terjadi pada obyek atau wilayah penelitian tanpa adanya campur tangan dari pihak peneliti misalnya dengan menambah, mengubah atau mengadakan manipulasi terhadap obyek penelitian.

Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif memberikan gambaran secara sistematis terhadap obyek yang diteliti. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Dalam penelitian ini, peneliti telah memiliki definisi jelas tentang subjek penelitian dan akan menggunakan pertanyaan *who* dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian, menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta

untuk menyimpan informasi bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.

Menurut Faisal (1993 : 20), pengertian penelitian deskriptif adalah sebagai berikut : "Penelitian deskriptif (*Deskriptif Research*), yang biasa disebut juga penelitian taksonomik ("*Taksonomik Research*"), dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah masalah dan unit yang diteliti. Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa pada intinya penelitian ini hanya menggambarkan dan melakukan analisa kualitatif.

Irawan (2000:76) menyatakan bahwa desain penelitian atau rancangan penelitian adalah "*blue print* (cetak biru) penelitian yang dibuat oleh seorang peneliti sebelum melakukan penelitian". Dengan demikian, desain penelitian memberikan gambaran seperti apa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian tentang Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang ini merupakan sebuah penelitian yang bertujuan menganalisis secara intensif dan mendalam terhadap keluhan dari pengguna data, sikap aparat dan tindakan aparat.

Berangkat dari pertanyaan pada perumusan masalah dalam bab sebelumnya, maka penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pasolong (2012:170) menyatakan bahwa "penelitian kualitatif cocok digunakan untuk meneliti masalah yang belum jelas dan dilakukan pada situasi sosial yang sempit....metode kualitatif digunakan untuk menemukan hipotesis atau teori". Pernyataan di atas menjelaskan bahwa penelitian kualitatif

digunakan untuk mencari teori baru, dan hubungannya dalam penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan peneliti.

Mengacu pada substansi masalah dan tujuan penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Irawan (2000:60) menyebutkan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu seperti apa adanya”. Metode deskriptif berfokus pada pertanyaan “apa sebenarnya (apa esensi) penelitian ini”. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif ini penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sintang dengan melihat Program Quick Wins yang dilaksanakan oleh Kantor BPS Kabupaten Sintang yang beralamat di Jl. Dr.Wahidin Sudirohusodo Sintang. Pemilihan lokasi penelitian ini ditentukan secara sengaja, yang disesuaikan dengan judul dan permasalahan yang diteliti. Adapun alasan atau pertimbangan mengapa memilih lokasi penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kabupaten Sintang menjadi target program Quick Wins oleh BPS RI karena lokasinya yang melintasi beberapa wilayah Kabupaten lainnya dan terdapat lebih dari lima perguruan tinggi, maka dari itu peneliti ingin melihat sejauh mana Responsivitas Pelayanan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.
2. Sebagai pihak yang berkepentingan terhadap kemajuan pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang, penulis dapat

mengamati secara intensif dan cermat obyek penelitian, sehingga dapat memperoleh data atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara secara langsung ataupun dengan bantuan media-media komunikasi, seperti telepon. Sumber data primer atau informan dari penelitian ini adalah Kepala Kantor, Kasubag TU, Kepala Seksi IPDS yang menangani program *quick win* maupun staf di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

Program *quick wins* ini diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna data yang mengharapkan BPS Kabupaten Sintang dapat memberikan pelayanan prima, sehingga masyarakat pengguna data dapat secara optimal memanfaatkan data BPS.

Pada tabel dibawah ini yang dikutip dari road map reformasi birokrasi BPS terlihat bahwa harapan pihak-pihak yang berkepentingan dengan data-data yang dihasilkan BPS adalah lebih cepat, lebih baik, lebih murah dan lebih mudah, yang bisa dikatakan sebagai pelayanan prima. Selanjutnya tim *quick wins* BPS telah merumuskan kosep dari “lebih cepat, lebih baik, lebih murah dan lebih mudah” seperti dijelaskan pada Tabel dibawah ini:

Tabel : 3.1

Konsep Pelayanan Prima BPS yang diharapkan

Kriteria	Uraian
Lebih Cepat	<ul style="list-style-type: none"> - Diwujudkan melalui berbagai jenis pelayanan elektronik (e-Services) - Diwujudkan melalui SDM yang berintegritas, kompeten, professional, berkinerja tinggi
Lebih Baik	- Diwujudkan melalui perbaikan kualitas data dan informasi statistik dengan menerapkan 10 prinsip dasar statistik (lihat <i>UN ten principles of statistics</i>)
Lebih Murah	- Ditunjukkan dengan suatu kebijakan diseminasi data yang memberikan biaya yang lebih murah bahkan gratis terhadap segmentasi konsumen data tertentu
Lebih Mudah	<ul style="list-style-type: none"> - Diwujudkan melalui berbagai cara pelayanan statistik dengan menggunakan teknologi informasi dan penyajian data yang ramah konsumen - Diwujudkan dalam bentuk organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)

Sumber: Road Map Reformasi Birokrasi – BPS

Bagaimanakah pelayanan tersebut, mempunyai responsivitas / daya tanggap dalam memberikan produk layanan publik kepada masyarakat, itu yang menjadi kajian utama. Selain itu data primer juga diperoleh dari SKPD di Kabupaten Sintang dan masyarakat pengguna data yang menjadi lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan mengutip sumber-sumber sekunder melalui dokumen, buku-buku, arsip, hasil penelitian, dan peraturan perundangan. Dalam penelitian ini data sekunder yang diambil adalah sebagai berikut :

- a. Profil BPS Kabupaten Sintang Tahun 2013.
- b. Kabupaten Sintang Dalam Angka Tahun 2013.
- c. Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sintang.
- d. Peta Wilayah Kabupaten Sintang.
- e. Data jumlah pengunjung Perpustakaan BPS Kabuapten Sintang.
- f. Data pengunjung Website BPS Kabupaten Sintang
- g. Data Barang Milik Negara pada BPS Kabupaten Sintang.
- h. DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) BPS Kabupaten Sintang.
- i. Permanpan dan RB no 13 tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan *Quick Wins*.
- j. Foto-Foto Kegiatan Program *Quick Wins* BPS Kabupaten Sintang.

D. Teknik Penentuan Informan

Organisasi / institusi yang diteliti adalah Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Informan internal, adalah seluruh aparat yang terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai yang tersaji dalam Tabel 3.2

Tabel 3.2.
Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah (orang)	Data Yang Diperlukan
1.	Kepala Kantor BPS kabupaten Sintang	1	Kebijakan-kebijakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam memberikan pelayanan data
2.	Kepala Bagian Tata Usaha (Kasubag TU) BPS Kabupaten Sintang	1	Struktur Organisasi Kantor BPS Kabupaten Sintang. Data tentang BMN (Barang Milik Negara) pada Kantor BPS Kabupaten Sintang. DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Kantor BPS Kabupaten Sintang.
3.	Kepala Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) BPS Kabupaten Sintang	1	Data jumlah pengunjung Perpustakaan BPS Kabupaten Sintang. Data pengunjung Website BPS Kabupaten Sintang. Dokumen-dokumen terkait teknis pelayanan yang diberikan. Sikap dan tanggapan dalam memberikan pelayanan. Jenis Data yang paling sering dicari/diperlukan.
4.	Staf Seksi IPDS pada BPS Kabupaten Sintang	2	Prosedur administrasi dalam pemberian layanan data. Tanggapan terhadap sikap pimpinan dalam memberikan pelayanan. Jenis Data yang paling sering dicari/diperlukan. Langkah-langkah dalam menangani keluhan masyarakat.
5.	Warga masyarakat	5	Tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan petugas BPS
6.	Institusi pemerintah lainnya	2	Tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan petugas BPS
	Jumlah	12	

Informan internal dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang karena dianggap paling mengetahui dan memenuhi syarat bagi tujuan penelitian. Informan internal lainnya yaitu staf Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Selain Kepala Seksi dan Staf IPDS juga diwawancara Kepala Kantor BPS kabupaten Sintang dan Kepala Bagian Tata Usaha (Kasubag TU) BPS Kabupaten Sintang.

Informan eksternal, yaitu masyarakat selaku pengguna data yang ada di Kabupaten Sintang. Dalam penelitian ini penentuan informan eksternal, dipilih dari masyarakat yang berkunjung atau meminta data di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dan Institusi Pemerintah yang menggunakan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Arikunto, 2002). Teknik observasi juga merupakan suatu proses mencari dan mengumpulkan data oleh peneliti dengan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengamati bagaimana kelengkapan kerja yang ada di ruangan pelayanan statistik

terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang, dimana dalam ruangan tersebutlah tempat yang disediakan apabila ada masyarakat atau aparat pemerintah membutuhkan data.

2. Wawancara Mendalam.

Wawancara mendalam merupakan salah satu cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada informan. Hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi, yaitu pewawancara, topik penelitian dan situasi wawancara (Irawati Singarimbun dalam Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989:192). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan aparat di lingkungan Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang berkaitan dengan pelayanan, wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada informan internal dan eksternal, informan internal yang diwawancarai adalah sebanyak lima orang. Wawancara juga dilakukan kepada informan eksternal (masyarakat pengguna data). Dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Daftar pertanyaan dibuat terlebih dahulu dan dijadikan pedoman dalam melakukan wawancara. Dibutuhkan teknik-teknik wawancara yang baik guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan kenyataan di lapangan. Metode ini cukup efektif dan efisien, apabila teknik wawancara yang dikembangkan sangat baik. Jumlah informan eksternal yang diwawancarai sejumlah tujuh orang terdiri dari perwakilan SKPD di Kabupaten Sintang selaku penggunan data yang berjumlah dua orang, (BAPEDA Kabupaten Sintang dan dinas

Pertanian Peternakan dan Perikanan,) serta masyarakat umum lima orang.

3. Kajian Dokumentasi.

Hal ini merupakan upaya untuk mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku panduan organisasi atau program, laporan kegiatan, evaluasi program, maupun jenis dokumentasi lainnya. Hal-hal yang didokumentasikan adalah kegiatan selama pelayanan yang dilaksanakan Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang melalui Program *Quick Wins*.

Secara singkat, Kisi-Kisi Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Variabel Penelitian/ Indikator	Sumber Data		Alat / Instrumen Penelitian		
	Orang	Dokumen	Pedoman Wawancara	Pedoman Observasi	Alat Dokumentasi
Responsivitas Pelayanan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang Menganalisis Aspek:	1. Kepala Kantor BPS Kab. Sintang	1. Permenpan 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Quick Wins	Daftar Pertanyaan (terlampir)	Daftar Ceklis (terlampir)	1. Kamera digital
1. Keluhan Pengguna Data	3. Kasubag TU BPS Kab. Sintang	2. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik			
2. Sikap Aparat	4 Staf IPDS BPS Kab. Sintang	Nomor 21 tahun 2001 tentang organisasi dan tata kerja perwakilan BPS di daerah			
3. Tindakan Aparat	5. Personil di Dinas Instansi Terkait				
	6. Beberapa Masyarakat Pengguna Data				

F. Validitas data

Teknik pemeriksaan validitas data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam proses triangulasi data yang dilakukan adalah dengan triangulasi sumber. Sumber data terdiri dari informan internal yaitu aparatur Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang diperoleh data perihal layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan bagaimanakah menyikapi keluhan dari masyarakat. Sedangkan dari masyarakat pengguna layanan diperoleh data atau informasi tentang aspek pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dan bagaimanakah penilaian masyarakat tentang penyikapan yang diberikan. Selain dari informan internal dan eksternal data juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang didapat dari Pegawai BPS, disini peneliti melakukan *check and recheck* antara satu sumber data dengan sumber data yang lainnya.

Dalam teknik triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi dapat diperoleh dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.
4. Membandingkan apa yang dikatakan orang sepanjang waktu dengan situasi pengamatan/penelitian.
5. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangannya (Lexy J. Moleong, 1998:178).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif dari Miles and Huberman. Dalam model ini ada tiga komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama kegiatan penelitian berlangsung di lapangan. Bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah nampak. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi berikutnya yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat pemilihan data, menulis memo. Reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian data di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam Bab IV ini, penulis akan menganalisis hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu responsivitas pelayanan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Sebelum penulis menganalisis hasil penelitian, terlebih dahulu akan menguraikan tentang gambaran umum Kabupaten Sintang.

A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang

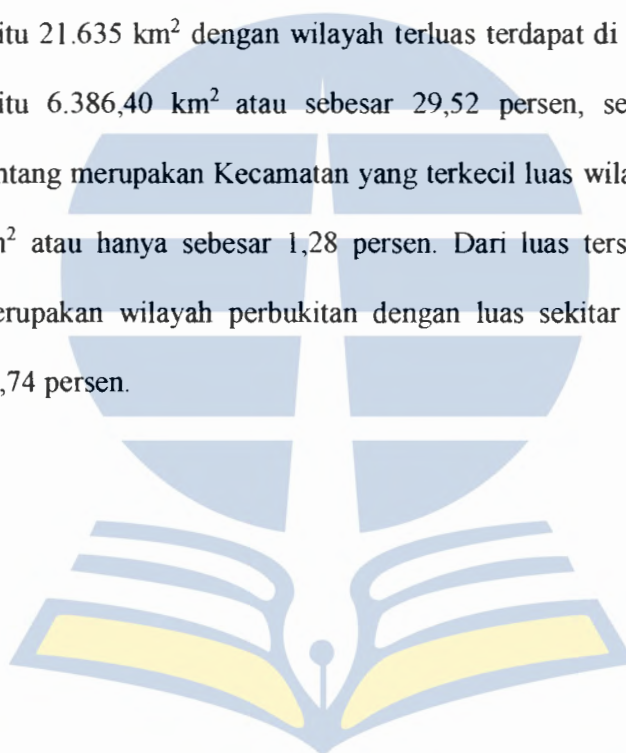
1. Geografis

Kabupaten Sintang merupakan salah satu daerah bagian timur di Provinsi Kalimantan Barat yang dilalui oleh garis khatulistiwa dengan ibu kota Sintang, terletak di antara $1^{\circ}05'$ Lintang Utara dan $0^{\circ}46'$ Lintang Selatan serta $110^{\circ}50'$ Bujur Timur dan $113^{\circ}20'$ Bujur Timur. Letak geografisnya adalah:

- Utara: berbatasan dengan Kab. Kapuas Hulu dan Malaysia Timur (Serawak).
- Selatan: berbatasan dengan Prov. Kalimantan Tengah, Kab. Melawi, dan Kab. Ketapang.
- Timur: berbatasan dengan Prov. Kalimantan Tengah, Kab. Melawi, dan Kab. Kapuas Hulu.
- Barat: berbatasan dengan Kab. Sanggau, Kab. Melawi, dan Kab. Sekadau.

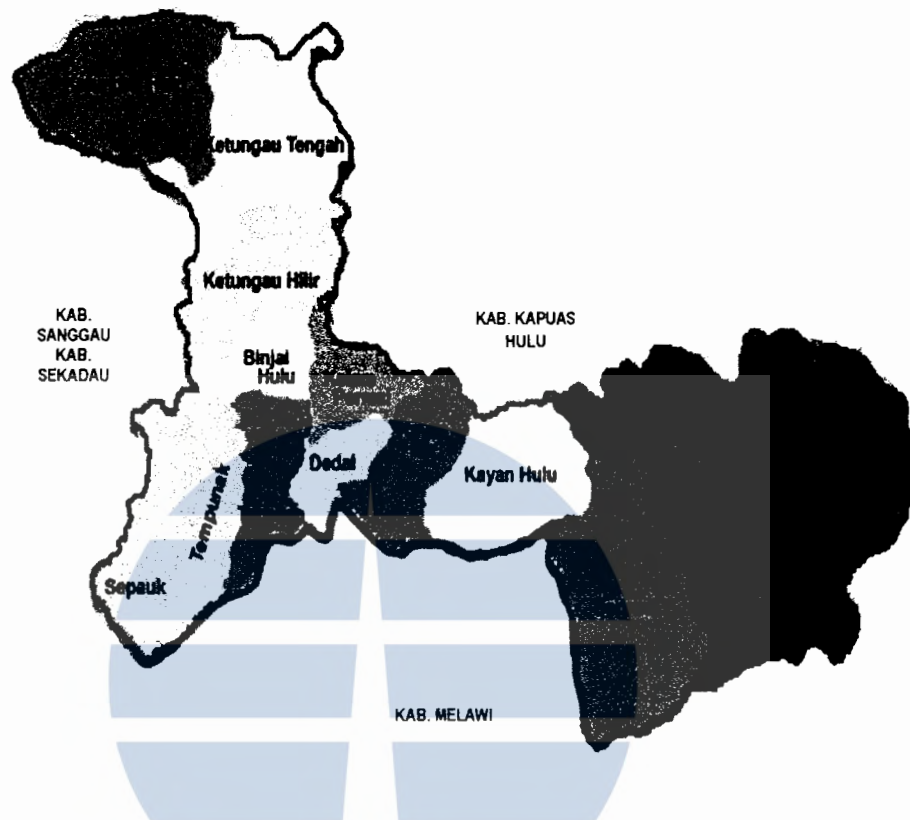
Kabupaten Sintang merupakan salah satu Kabupaten yang berbatasan langsung dengan negara tetangga yaitu Malaysia, khususnya negara bagian Serawak. Wilayah Kabupaten Sintang yang berbatasan langsung dengan negara Malaysia adalah Kecamatan Ketungau Tengah dan Kecamatan Ketungau Hulu.

Kabupaten Sintang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah ketiga terbesar di Provinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. Luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu 21.635 km² dengan wilayah terluas terdapat di Kecamatan Ambalau yaitu 6.386,40 km² atau sebesar 29,52 persen, sedangkan Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang terkecil luas wilayahnya yaitu 277,05 km² atau hanya sebesar 1,28 persen. Dari luas tersebut, sebagian besar merupakan wilayah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75 km² atau 62,74 persen.



Gambar : 4.1

Peta Kabupaten Sintang



Sumber: Kabupaten Sintang Dalam Angka Tahun 2013

Kabupaten Sintang dikenal sebagai daerah penghujan dengan intensitas yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Sintang sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perbukitan yaitu sebesar 53,50 persen. Sepanjang tahun 2012, rata-rata curah hujan di Kabupaten Sintang sebesar 249,42 milimeter per bulan dengan rata-rata hari hujan sebanyak 17 hari per bulan. Menurut Stasiun Meteorologi Susilo Sintang, intensitas curah hujan yang cukup tinggi ini, terutama dipengaruhi oleh keadaan daerah yang berhutan tropis dan disertai dengan kelembaban udara yang cukup tinggi.

2. Topografi

Kabupaten Sintang dilalui oleh 2 sungai besar yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi, serta dua sungai kecil yaitu Sungai Ketungau yang merupakan anak dari Sungai Kapuas dan Sungai Kayan yang merupakan anak dari Sungai Melawi. Sungai Kapuas melalui Kecamatan Ketungau Hilir, Kelam Permai, Binjai Hulu, Sintang, Tempunak sampai ke Sepauk. Sedangkan Sungai Melawi melalui Kecamatan Ambalau, Serawai, Dedai sampai ke Sintang. Sungai Kayan melalui Kecamatan Kayan Hulu sampai ke Kayan Hilir, sedangkan Sungai Ketungau melalui Kecamatan Ketungau Hulu, Ketungau Tengah sampai ke Ketungau Hilir.

Kabupaten Sintang memiliki potensi alam yang dapat dijadikan objek wisata, namun hingga saat ini potensi tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal, pemerintah daerah melalui Dinas Pariwisata hanya mengelola Bukit Kelam sementara masih banyak obyek wisata lain yang dapat dikembangkan. Bahkan masyarakat di luar wilayah Kabupaten Sintang dan warga Sintang sendiri masih banyak yang belum mengetahui banyaknya potensi alam yang ada. Potensi alam tersebut berupa air terjun sebanyak 19 air terjun yang tersebar di 5 Kecamatan, yaitu Sepauk, Kayan Hulu, Ambalau, Ketungau Tengah dan Ketungau Hulu. Kabupaten Sintang juga memiliki 4 gunung yang terdapat di Kecamatan Serawai dan Kecamatan Ambalau.

3. Demografi

Perkembangan penduduk yang cukup pesat merupakan satu fenomena yang menjadi perhatian serius Pemerintah Pusat maupun

Pemerintah Daerah, permasalahan yang paling esensial adalah yang berkaitan dengan penyediaan lapangan kerja/usaha serta penyediaan bahan pangan. Faktor yang sangat umum yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk di suatu daerah antara lain adalah angka kelahiran, angka kematian dan angka migrasi (migrasi datang dan migrasi masuk). Kejadian ini biasa disebut dengan kejadian vital penduduk.

Para pemakai data penduduk, khususnya para perencana, pengambil kebijaksanaan dan peneliti sangat membutuhkan data penduduk yang berkesinambungan dari tahun ke tahun. Sementara sumber data yang menghasilkan data penduduk yang dapat dipakai dan dipercaya hanya menyediakan secara periodik lima tahunan, yaitu sensus penduduk pada tahun-tahun yang berakhiran angka nol dan survei penduduk antar sensus pada pertengahan dua sensus berurutan. Walaupun ada sumber data kependudukan yang lain yaitu registrasi penduduk, tetapi cakupan pencatatannya masih kurang baik sehingga angka ini belum dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan. Sehingga untuk mengetahui keadaan jumlah penduduk di luar tahun sensus dibuatlah angka proyeksi atau estimasi penduduk.

Pada tahun 2010 lalu, BPS Kabupaten Sintang telah melaksanakan Sensus Penduduk, yang hasilnya telah dimasukkan kedalam publikasi yang berjudul Kabupaten Sintang Dalam Angka 2011, sedangkan untuk data Jumlah Penduduk Tahun sebelumnya telah di *backcasting* dari hasil Sensus Penduduk 2010 ini. Di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sintang, kebijaksanaan kependudukan diarahkan pada

pengembangan penduduk sebagai sumber daya manusia yang dapat menunjang jalannya pembangunan Daerah dan Nasional.

Berdasarkan hasil proyeksi Penduduk 2012, penduduk Kabupaten Sintang berjumlah 377.190 atau rata-rata jumlah penduduk per desa/kelurahan sebanyak 1.314 jiwa. Jika dibandingkan dengan hasil proyeksi tahun sebelumnya rata-rata jumlah penduduk per desa/kelurahan mengalami peningkatan sebanyak 20 orang. Dengan kepadatan penduduk seperti tersebut maka daerah Kabupaten Sintang dikatakan mempunyai penduduk yang masih jarang.

Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Sintang selama kurun waktu 2010-2012 tercatat rata-rata 1,69 persen. Angka ini lebih rendah jika dibandingkan dengan laju pertumbuhan penduduk pada tahun sebelumnya (2010-2011) yang besarnya rata-rata 1,80 persen per tahun.

Penyebaran penduduk Kabupaten Sintang tidak merata antar kecamatan yang satu dengan kecamatan lainnya. Kecamatan Sintang memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu 63.566 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 3,44 persen selama kurun waktu 2010-2012, sedangkan yang menjadi posisi kedua yaitu Kecamatan Sepauk dengan penduduk sebanyak 47.975 jiwa dan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,68 persen, yang menjadi urutan ketiga adalah kecamatan Sungai Tebelian dengan jumlah penduduk 29.895 jiwa serta lpp sebesar 1,28 persen, berikut tabel Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2012 :

TABEL : 4.1
JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN SINTANG TAHUN 2012

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.	Serawai	11517	10907	22424
2.	Ambalau	6736	6343	13079
3.	Kayan Hulu	11254	11072	22326
4.	Sepauk	24935	23040	47975
5.	Tempunak	14459	13136	27595
6.	Sungai Tebelian	15593	14302	29895
7.	Sintang	32325	31241	63566
8.	Dedai	14599	13646	28245
9.	Kayan Hilir	13022	11933	24955
10.	Kelam Permai	8050	7568	15618
11.	Binjai Hulu	6098	5648	11746
12.	Ketungau Hilir	10939	10157	21096
13.	Ketungau Tengah	14669	13635	28304
14.	Ketungau Hulu	10659	9707	20366
	2012*)	194 855	182 335	377 190
	2011*)	191 824	179 498	371 322
	2010	188433	176326	364759
	2009*)	182490	174131	356621

*) hasil proyeksi BPS Provinsi Kalimantan Barat
Sumber: Kabupaten Sintang Dalam Angka Tahun 2013

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk maka jumlah penduduk usia kerja (PUK) pada tahun 2012 tercatat 292.875 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah pencari kerja yang terdaftar di Kantor Departemen Tenaga Kerja terjadi peningkatan pada jumlah pencari kerja, yaitu dari 515 jiwa pada tahun 2011 menjadi 1.060 jiwa pada tahun 2012.

Dari seluruh tenaga kerja yang terdaftar pada tahun 2012 disalurkan sebanyak 200 orang, ini berarti mengalami peningkatan dengan jumlah yang disalurkan pada tahun 2011 yaitu sebanyak 170 orang. Pencari kerja terbanyak yang terdaftar pada tahun 2012 ini rata-rata berpendidikan terakhir SMTA dan Sarjana Muda.

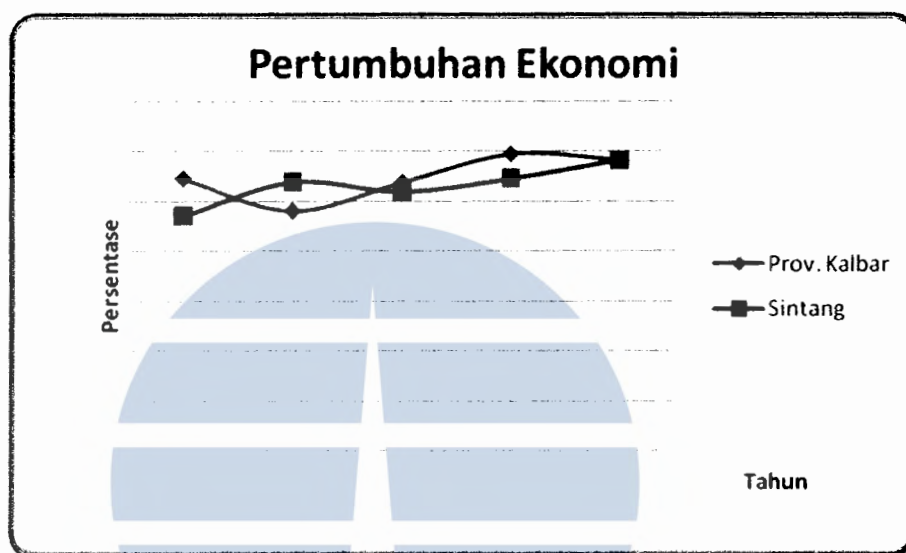
4. Perekonomian

Secara umum kondisi perekonomian Kabupaten Sintang pada tahun 2012 mengalami pertumbuhan sebesar 5,82 persen, pertumbuhan ini meningkat dibandingkan tahun 2011 yang mencapai 5,45 persen. Pertumbuhan ini masih lebih rendah dibandingkan pertumbuhan Provinsi Kalimantan Barat yang mencapai 5,83 persen pada tahun 2012. Hingga tahun 2012, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Sintang atas dasar harga berlaku terus meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Jika tahun 2011 PDRB Kabupaten Sintang mencapai 4,41 triliun rupiah, maka pada tahun 2012 meningkat menjadi 4,97 triliun rupiah. Demikian pula PDRB atas dasar harga konstan 2000 pada tahun 2011 mencapai 2,20 triliun rupiah kemudian meningkat menjadi 2,33

triliun rupiah pada tahun 2012, adapun tabel pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sintang dan Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2008 – 2012 (Persen)



Sumber: Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Sintang tahun 2013

Jika dilihat lebih rinci, terlihat bahwa seluruh komponen PDRB penggunaan Kabupaten Sintang tahun 2012 mengalami pertumbuhan positif. Ini mengindikasikan kinerja komponen penggunaan terus meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada komponen konsumsi pemerintah yang mencapai 7,30 persen. Sementara itu, pertumbuhan terendah dialami oleh komponen konsumsi LNPR yang sebesar 5,42 persen.

5. Transportasi Dan Komunikasi

Sesuai perkembangan teknologi dan pembangunan perekonomian yang semakin mantap, peranan jasa angkutan darat yang ditunjang dengan kondisi dan jenis permukaan jalan yang baik perlu lebih ditingkatkan sehingga mobilitas penduduk dan perdagangan antar daerah dapat berjalan dengan lancar. Pada akhir tahun 2012, jumlah penambahan kendaraan bermotor yang tercatat pada Polres Sintang sebanyak 18.138 unit dengan jumlah terbesar sepeda motor sebanyak 17.428 atau 96,09 persen. Hal ini cukup beralasan mengingat masih kurangnya sarana transportasi umum, di samping itu juga sepeda motor banyak digunakan oleh sebagian warga untuk berbagai keperluan.

Pembangunan jalan yang dilaksanakan memperhatikan keserasian dengan perkembangan transportasi jalan raya, terutama keserasian antara beban dan kepadatan lalu lintas kendaraan dengan kemampuan daya dukung jalan, jaringan jalan di pusat pertumbuhan, pusat produksi dan yang menghubungkan pusat produksi dengan daerah pemasaran. Di samping itu juga dilakukan pembangunan jalan yang membuka daerah terpencil dan mendukung pengembangan pemukiman terutama pemukiman transmigrasi. Jalan merupakan prasarana angkutan yang penting. Dengan adanya jalan akan memudahkan mobilitas penduduk dan lalu lintas barang dari satu daerah ke daerah lain. Pada tahun 2012 panjang jalan di wilayah Kabupaten Sintang sepanjang 4.508,01 kilometer, di mana permukaan jalan 15,95 persen jalan beraspal, 5,33 persen jalan kerikil, 80,37 persen jalan

tanah dan 0,36 persen lainnya. Ditinjau dari kondisinya 17,69 persen baik, 30,49 persen sedang, 25,06 persen rusak dan 26,75 persen rusak berat.

Jumlah pesawat dan penumpang angkutan udara pada tahun 2012 baik yang berangkat maupun yang datang melalui Bandar Udara Susilo Sintang mengalami Peningkatan yang sangat signifikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Hal ini disebabkan adanya trayek angkutan penumpang komersil dari Sintang ke Pontianak dan ke Kabupaten Lainnya.

Pos sebagai penunjang kegiatan dari sub sektor komunikasi juga perlu diperhatikan perkembangannya. Pada tahun 2012 pengiriman pos melalui PT. Pos Kabupaten Sintang yang berupa surat tercatat, surat kilat khusus, paket pos dan wesel pos mengalami peningkatan. Nilai pengiriman pos yang terbesar adalah bea wesel pos sebesar 1.317.425 juta rupiah, kemudian surat kilat khusus sebesar 495.873 juta rupiah, paket pos sebesar 380.414 juta rupiah dan benda pos sebesar 25.200 juta rupiah.

6. Pemerintahan

Daerah Sintang pada masa pemerintahan Belanda (tahun 1936) merupakan daerah *landschop* di bawah naungan pemerintahan *Gouvernement*. Daerah *Landschop* ini terbagi menjadi empat *onderafdeling* yang dipimpin oleh seorang *controleur* atau *gesagkekber*, yaitu :

1. *Onderafdeling* Sintang, berkedudukan di Sintang.
2. *Onderafdeling* Melawi, berkedudukan di Nanga Pinoh.
3. *Onderafdeling* Semitau, berkedudukan di Semitau.
4. *Onderafdeling* Boeven Kapuas, berkedudukan di Putussibau.

Sedangkan daerah kerajaan Sintang yang didirikan oleh Demang Irawan (Jubair I) dijadikan daerah swapraja Sintang dan kerajaan Tanah Pinoh dijadikan neo swapraja Tanah Pinoh. Pemerintahan Landschop ini berakhir pada tahun 1942 dan kemudian tampuk pemerintahan diambil alih oleh Jepang.

Pada masa pemerintahan Jepang, struktur pemerintahan yang berlaku tidak mengalami perubahan hanya sebutan wilayah kepala pemerintahan yang disesuaikan dengan bahasa negara yang memerintah ketika itu. Kepala negara disebut Kenkarikan (semacam Bupati sekarang) sedangkan wakilnya disebut Bunkenkarikan dan di setiap kecamatan diangkat Gunco (Kepala Daerah). Setelah adanya pengakuan kedaulatan dari pihak Belanda kepada pihak Indonesia, kekuasaan pemerintahan Belanda yang disebut Afdeling Sintang diganti dengan Kabupaten Sintang, Onderafdeling diganti dengan Kewedanan, Distric diganti dengan Kecamatan. Demikian pula halnya dengan jabatan Residen diganti dengan Bupati, kepala Distric diganti dengan Camat dan yang menjadi Bupati Sintang pada waktu itu adalah Bapak L. Toding.

Untuk merealisasikan pelaksanaan UU No. 3 tahun 1953, UU No. 25 tahun 1956 dan UU No. 4 tahun 1956 tentang pembentukan DPRD dan DPR Peralihan, maka pada tanggal 27 Oktober 1956 dilaksanakan pelantikan keanggotaan DPRD Peralihan Kabupaten Sintang. Selanjutnya sesuai Keppres No. 6 tahun 1959 tanggal 6 Nopember 1959, maka azas dekonsentrasi dan desentralisasi sebagai realisasi pelaksanaan UU No. 3 tahun 1953 dihimpun kembali dalam satu tangan Bupati Kepala Daerah

yang dibantu oleh Badan Pemerintahan Harian yang kemudian diatur lebih lanjut dalam UU No. 18 tahun 1965 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah. Selain itu, dengan instruksi Mendagri No. 3 tahun 1966 tanggal 1 Pebruari 1966 jalannya roda pemerintahan daerah di seluruh Indonesia mulai diarahkan dan disempurnakan.

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Sintang Nomor 14 tahun 2000 pemerintahan Kabupaten Sintang dibagi menjadi 21 pemerintahan kecamatan kemudian disesuaikan kembali setelah adanya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Melawi yang berasal dari sebagian wilayah Kabupaten Sintang sehingga Kabupaten Sintang saat ini menjadi 14 pemerintahan kecamatan. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Ambalau dengan luas 29,52 persen dari luas wilayah Kabupaten Sintang, sedangkan luas kecamatan lainnya hanya berkisar 1–29 persen dari luas Kabupaten Sintang.

Pegawai Negeri dalam sistem administrasi pemerintahan di Indonesia mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting. Pegawai Negeri merupakan unsur utama dari Pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan Nasional khususnya pembangunan di Daerah. Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah pelaksana dari pemerintah Daerah dalam mencapai tujuan Daerah yang sekaligus menjadi alat untuk mencapai tujuan Nasional.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Nasional/Daerah terutama tergantung pada kesempurnaan Aparatur Negara/Daerah dan ke-sempurnaan Aparatur Negara/Daerah

tergantung dari kesempurnaan Pegawai Negeri. Dilihat dari Struktur Organisasi yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 2000 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Perangkat Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, 13 Dinas, 5 Kantor, 5 Cabang Dinas Pendidikan, 8 Badan serta 20 Pemerintahan Kecamatan dan 4 UPTD yang mencakup RSUD, Puskesmas, LLK – UKM dan SKB.

Pada tahun 2005, organisasi perangkat daerah Kabupaten Sintang mengalami perubahan antara lain membentuk kelembagaan baru yaitu Badan Keluarga Berencana (BKB) Kabupaten Sintang yang sekarang menjadi Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKB dan PP) Kabupaten Sintang.

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003 tentang “Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat,” kecamatan yang telah masuk ke dalam Kabupaten Melawi, mulai tahun 2005 tidak masuk lagi dalam administrasi Kabupaten Sintang. Secara Administratif Pemerintahan Kabupaten Sintang sampai dengan tahun 2012 terdiri dari 14 Kecamatan yang terbagi menjadi 281 desa dan 6 kelurahan.

7. Pendidikan

Pendidikan di suatu daerah atau suatu negara merupakan salah satu faktor yang mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan dan kemajuan daerah atau negara tersebut. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan lebih mudah menerima dan mengembangkan pengetahuan serta teknologi. Dengan menguasai ilmu

pengetahuan dan teknologi maka diharapkan dapat tercipta sumber daya manusia yang dapat berperan dalam meningkatkan produktifitas yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keberhasilan proses pendidikan sangat tergantung oleh tersedianya sarana dan prasarana serta tenaga pengajar yang memadai, baik kualitas maupun kuantitas. Pada tahun ajaran 2012/2013 jumlah prasarana SD di Kabupaten Sintang sebanyak 389 sekolah. Jumlah tersebut tidak mengalami perubahan jika dibandingkan dengan tahun ajaran 2011/2012. Dari 389 sekolah tersebut 96,66 persen merupakan SD Negeri dan sisanya 3,34 persen merupakan SD Swasta. Prasarana SLTP di tahun ajaran 2012/2013 jumlahnya mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2011/2012 yaitu dari 91 sekolah menjadi 98 sekolah yang terdiri dari 81 SLTP Negeri dan 17 SLTP Swasta.

Pada tahun ajaran 2012/2013, jumlah murid SD di Kabupaten Sintang mengalami penurunan, namun jumlah guru SD mengalami peningkatan dibandingkan tahun ajaran 2011/2012 yaitu sebanyak 108 orang. Pada tahun ajaran 2012/2013, jumlah murid SD mencapai 60.681 orang dan jumlah guru SD yang ada sebanyak 3.265 orang. Hal ini berarti rasio murid terhadap guru mencapai 18,59 yang artinya bahwa setiap guru mempunyai beban mendidik rata-rata sebanyak 19 murid. Di tingkat SLTP, jumlah murid mengalami peningkatan. Berbeda dengan kondisi tersebut, jumlah guru mengalami penurunan sekitar 0,09 persen. Peningkatan jumlah murid dengan diikuti penurunan jumlah guru

menyebabkan rasio murid terhadap guru bertambah dari 14,76 pada tahun ajaran 2011/2012 menjadi 16,64 pada tahun ajaran 2012/2013.

Untuk jenjang pendidikan SLTA, jumlah prasarana sekolah mengalami peningkatan sebesar 2,44 persen yaitu dari 41 sekolah pada tahun ajaran 2011/2012 menjadi 42 sekolah pada tahun ajaran 2012/2013. Untuk jumlah murid pada tahun ajaran 2012/2013 mengalami peningkatan menjadi 10.976 orang murid, sedangkan guru SLTA pada tahun ajaran 2012/2013 tidak mengalami peningkatan dibandingkan tahun ajaran 2011/2012, yaitu sebanyak 712 orang, sehingga rasio murid terhadap guru menjadi sebesar 15,42 yang artinya bahwa setiap guru mempunyai beban mengajar rata-rata sebanyak 16 murid.

Masih seperti tahun sebelumnya, pada tahun ajaran 2012/2013, di Kabupaten Sintang terdapat 6 (enam) Perguruan Tinggi yaitu: Universitas Kapuas, Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP), Akademi Perawat (AKPER), Sekolah Tinggi Theologi Khatulistiwa (STTK), Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'arif (STAIMA), dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Kapuas Raya. Dengan semakin banyaknya perguruan tinggi di Kabupaten Sintang pemerintah berkeinginan agar tingkat pendidikan di Kabupaten Sintang bisa menjadi lebih baik dari tahun ke tahun. Jumlah mahasiswa menunjukkan bahwa secara umum untuk jenjang pendidikan Perguruan Tinggi, mahasiswa perempuan lebih banyak dibandingkan mahasiswa laki-laki, yaitu secara berturut-turut 54,40 persen dan 45,60 persen.

8. Kesehatan dan Keluarga Berencana

Pemerintah selalu memperhatikan dan berupaya meningkatkan derajat atau tingkat kesehatan masyarakat karena unsur kemanusiaan, hal ini dapat kita ketahui dari adanya pembangunan berbagai fasilitas kesehatan. Dengan adanya prasarana kesehatan yang memadai maka diharapkan tingkat pelayanan kesehatan dapat lebih baik. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kewajiban negara terhadap rakyatnya. Sebab status kesehatan masyarakat adalah salah satu indikator penting dari seluruh indikator yang ada dan merupakan faktor penting dari produktifitas ekonomi.

Pembangunan di bidang kesehatan saat ini diarahkan pada penyediaan berbagai sarana dan prasarana kesehatan yang meliputi bangunan fisik (Rumah Sakit, Puskesmas, Balai Pengobatan dan Poliklinik) serta pengadaan tenaga kesehatan yang terampil. Pada tahun 2012, fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Sintang berjumlah 263 unit yang terdiri dari 3 Rumah Sakit, 14 Balai Pengobatan, 20 Puskesmas (6 Puskesmas dengan rawat inap dan 14 tanpa rawat inap), 107 Polindes dan 119 Poskesdes. Jika dibandingkan dengan tahun 2011 secara total keseluruhan jumlah fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Sintang mengalami peningkatan yaitu sebesar 3,95 persen.

Jumlah tenaga kesehatan secara keseluruhan di Kabupaten Sintang pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 10,34 persen dibandingkan tahun 2011. Secara persentase, peningkatan terbesar terjadi pada penambahan jumlah teknisi medis dan medis yaitu pada tahun 2011

masing-masing sebanyak 40 orang dan 55 orang meningkat menjadi 78 orang dan 70 orang pada tahun 2012 atau terjadi peningkatan jumlah tenaga kesehatan masing-masing sebesar 54,29 persen dan 27,27 persen.

Program Keluarga Berencana Nasional (KBN) merupakan program yang dicanangkan oleh Pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas penduduk atau masyarakat, mutu sumber daya manusia, kesehatan dan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan melalui pengaturan jarak dan jumlah kelahiran anak ideal. Dengan ditunjang ketersediaan data mikro dan basis data keluarga serta individu anggota keluarga yang dapat memberikan gambaran secara tepat dan menyeluruh tentang keadaan di lapangan sampai ke tingkat keluarga. Sehingga hasil-hasil pelaksanaan program KBN dapat digunakan untuk kepentingan operasional langsung di lapangan serta untuk kepentingan kebijakan, perencanaan, pengendalian dan penilaian oleh pengelola dan pelaksana di semua tingkat wilayah.

B. Gambaran Umum Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Tata Pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis dan efektif. Upaya untuk mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik hanya dapat dilakukan apabila terjadi keseimbangan peran ketiga pilar, yaitu pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat. Upaya tersebut telah dituangkan dalam peraturan perundang-undangan, antara lain:

- TAP MPR Nomor XI Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN;

- UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN;
- UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
- Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- Keppres Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah non Departemen;
- Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah.

1.1. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi

1) Kedudukan

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di Daerah, bahwa:

- BPS Kabupaten/Kota adalah Perwakilan BPS di Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPS Provinsi;
- BPS Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala.

2) Tugas Pokok

BPS Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan statistik dasar di kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 36, BPS Kabupaten/Kota menyelenggarakan fungsi:

- Penyelenggaraan statistik dasar di kabupaten/kota;
- Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BPS Kabupaten/Kota;
- Pelancaran dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang kegiatan statistik di kabupaten/kota;
- Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan dan rumah tangga BPS Kabupaten/Kota.

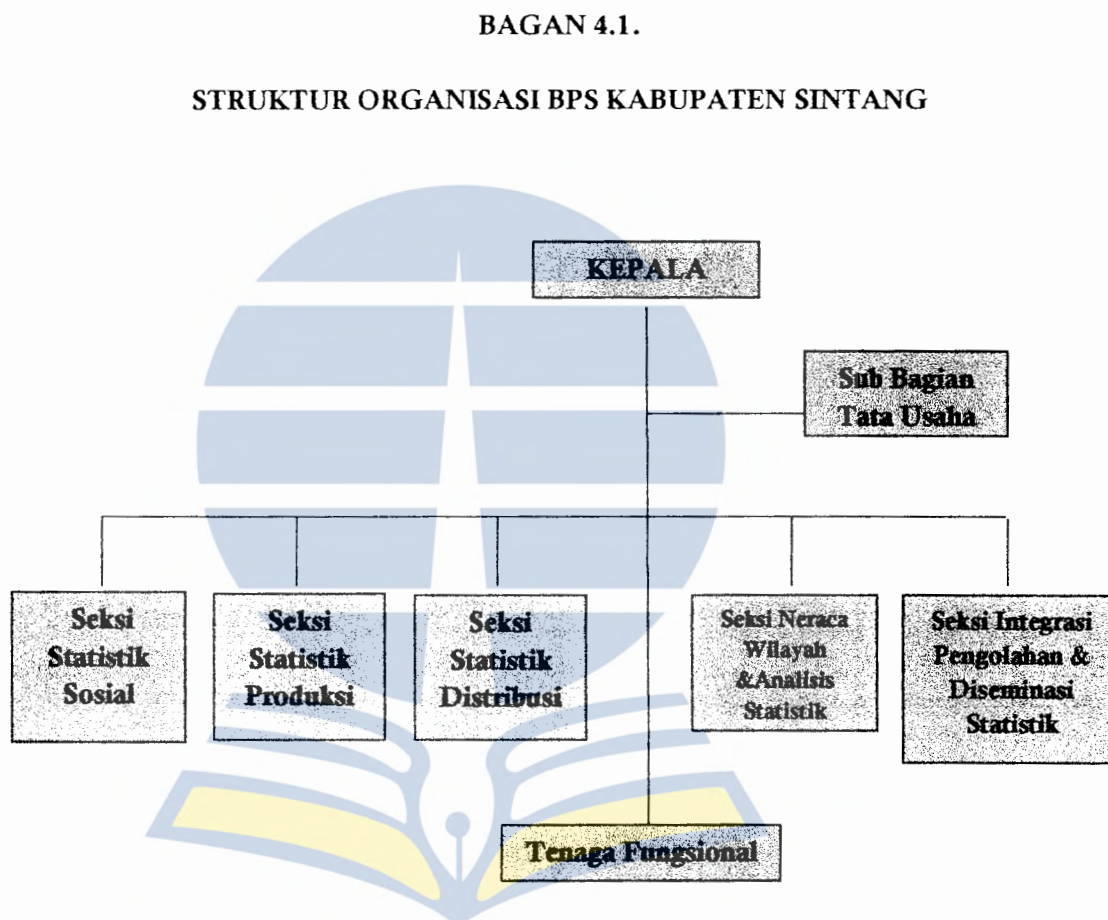
4) Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja tersebut, sesuai Keputusan Kepala BPS Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah, telah di tentukan struktur organisasi Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota, yaitu:

- Kepala;
- Subbagian Tata Usaha;
- Seksi Statistik Sosial;
- Seksi Statistik Produksi;
- Seksi Statistik Distribusi;
- Seksi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWAS);

- Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS);
- Kelompok Jabatan Fungsional.

Secara rinci struktur organisasi BPS Kabupaten Sintang seperti pada bagan 4.1. di bawah ini:



Sumber: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 tahun 2001

1.2. Landasan Hukum

Dalam menyelenggarakan pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPS Kabupaten Sintang dilindungi oleh perangkat hukum, yaitu:

1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik menjamin kepastian hukum bagi penyelenggara dan pengguna statistik baik pemerintah maupun masyarakat. Dengan adanya undang-undang ini maka kepentingan masyarakat pengguna statistik akan terjamin terutama atas nilai informasi yang diperolehnya;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik yang mengamankan bahwa BPS berkewajiban menyelenggarakan kegiatan statistik dasar;
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah non Departemen yang menetapkan kedudukan BPS sebagai lembaga pemerintah non departemen yang mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan statistik dasar;
4. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di Daerah.

1.3 Rencana Strategis BPS Kabupaten Sintang

Dalam rangka memberikan arah dan sasaran yang jelas, serta sebagai pedoman dan tolok ukur kinerja dalam pelaksanaan pembangunan statistik yang diselaraskan dengan arah kebijakan dan program pembangunan nasional yang telah ditetapkan dalam Pembangunan Jangka

Panjang (PJP) 2005 – 2025 dan Pembangunan Jangka Menengah (PJM) 2010 – 2014, Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dalam menetapkan rencana strategis tahun 2010 – 2014 mengacu Renstra BPS RI tahun 2010 – 2014.

Tuntutan terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*), merupakan hal mutlak bagi kepercayaan masyarakat yang harus diterapkan dalam kegiatan pemerintahan. Keterbukaan atau setidaknya transparansi instansi pemerintah dibidang informasi (termasuk informasi statistik) mengharuskan pemerintah menyajikan informasi yang objektif, akurat, tepat waktu, terpercaya dan lengkap. Untuk itu BPS Kabupaten Sintang perlu menyusun suatu perencanaan strategis (Renstra) pembangunan di bidang statistik yang komprehensif dan mampu mengemban tugas pokok dan fungsinya yang secara tidak langsung dapat mempercepat terwujudnya *good governance* dan *clean government* tersebut.

Rencana strategis pembangunan statistik BPS Kabupaten Sintang adalah dokumen perencanaan pembangunan di bidang statistik yang berskala Nasional/Provinsi/Kabupaten/Kota yang berlaku selama kurun waktu 2010 - 2014. Dimana Visi BPS Kabupaten Sintang adalah sebagai "pelopor data statistik terpercaya untuk semua", sedangkan misi BPS Kabupaten Sintang adalah:

1. Memperkuat landasan konstitusional dan operasional lembaga statistik untuk penyelenggaraan statistik yang efektif dan efisien;

2. Menciptakan insan statistik yang kompeten dan profesional, didukung pemanfaatan teknologi informasi mutakhir untuk kemajuan perstatistikan Indonesia;
3. Meningkatkan penerapan standar kualifikasi, konsep dan definisi, pengukuran dan kode etik statistik yang bersifat universal dalam setiap penyelenggaraan statistik;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak;
5. Meningkatkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

Sedangkan Tujuan BPS Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketersediaan informasi statistik yang berkualitas, lengkap, akurat dan mutakhir pada skala daerah dan nasional bagi para pengguna data dan stakeholder
2. Mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral dan statistik khusus
3. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang statistik yang tepat guna dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang statistik serta terselenggaranya *good governance*

Menurut informasi dari Kepala BPS Kabupaten Sintang Sasaran BPS Kabupaten Sintang adalah meningkatkan ketersediaan informasi statistik yang berkualitas, lengkap, akurat dan mutakhir pada skala daerah dan nasional bagi para pengguna data dan stakeholder dimana mencakup 2

(dua) sasaran strategis yang ditetapkan yaitu Meningkatnya daya guna statistic dan tercapainya *quick wins* (akses data cepat, murah dan mudah).

Disamping itu sasaran lain yang diharapkan adalah mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral dan statistik khusus dimana terdapat 3 (tiga) sasaran strategis yaitu semakin terpenuhinya kebutuhan statistik wilayah kecil dan spesifik daerah, meningkatnya fungsi SSN dan terwujudnya koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan statistik.

Sasaran lainnya yang ingin dicapai adalah mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang statistik yang tepat guna dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang statistik serta terselenggaranya *good governance* yang meliputi 2 (dua) sasaran strategis yaitu semakin memadainya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dan terwujudnya *good governance*.

Arah kebijakan penyelenggaraan BPS Kabupaten Sintang mengacu pada strategi pembangunan statistik yang terkait dengan visi dan misi BPS Kabupaten Sintang sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 19 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Pembangunan Statistik BPS Kabupaten Sintang Tahun 2000-2014, yaitu meningkatkan kualitas dan keberagaman data dan informasi baik data ekonomi, sosial budaya, dan sebagainya. Strategi lainnya yang dilakukan adalah meningkatkan sarana dan prasarana TIK dalam rangka memperbaiki kinerja BPS secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut Kepala BPS Kabupaten Sintang menjelaskan program yang akan dilaksanakan oleh BPS Kabupaten Sintang untuk dapat mencapai visi dan misi BPS Kabupaten Sintang, maka untuk tahun 2014 dilaksanakan 2 (dua) program, yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya, program ini bertujuan untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas pimpinan dan fungsi manajemen dalam penyelenggaraan kegiatan kenegaraan dan pemerintahan di bidang penyediaan data statistik. Sasaran program ini adalah tersedianya sistem penegakan disiplin yang efektif dan tersusunnya struktur kelembagaan yang proporsional, efektif dan efisien.

Selanjutnya yang kedua adalah Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, Program ini dimaksudkan untuk menyempurnakan dan mengembangkan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, serta pengkajian dan analisis statistik secara terus menerus guna menjamin kesinambungan penyediaan data statistik dasar yang lengkap, akurat dan tepat waktu dan yang ke dua untuk mendukung perencanaan, pemantauan dan evaluasi semua bidang pembangunan serta untuk penentuan kebijaksanaan baik nasional maupun regional. Sasaran program ini adalah menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas internasional, dan dapat dimanfaatkan sebagai rujukan perencanaan maupun evaluasi pembangunan.

Dalam rangka pengukuran dan peningkatan kinerja serta lebih meningkatkan akuntabilitas kinerja, BPS Kabupaten Sintang menetapkan

indikator kinerja utama sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/9/M.PAN/5/2007.

Rencana Kinerja BPS Kabupaten Sintang pada dasarnya menetapkan indikator kinerja, target kinerja, dan target anggaran yang dibutuhkan, baik pada tingkat sasaran maupun kegiatan. Target kinerja menunjukkan nilai kuantitatif yang akan dan harus dilaksanakan dalam tahun lima tahun. Kinerja sasaran dapat dijadikan benchmark dalam mengukur keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuan, misi, dan visi yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur keberhasilan kinerja tersebut, harus ditentukan terlebih dahulu indikator kinerja yang ingin dicapai. Adapun indikator kinerja BPS Kabupaten Sintang Kabupaten Sintang yang mengacu pada sasaran dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel : 4.3

INDIKATOR KINERJA UTAMA BPS

No.	TUJUAN DAN SASARAN	INDIKATOR KINERJA
	STRATEGIS	UTAMA
I	Meningkatkan ketersediaan informasi statistik yang berkualitas, lengkap, akurat dan mutakhir pada skala daerah dan nasional bagi para pengguna data dan stakeholder	Persentase pemasukan dokumen / responden rate kegiatan survei statistik
I.1	Meningkatnya daya guna statistik	Persentase hasil peningkatan

No.	TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA
		daya guna statistik
1.2	Tercapainya <i>quick wins</i> (akses data cepat, murah dan mudah)	Persentase pengunjung PST BPS Kab Sintang Persentase pemasukan publikasi BPS Persentase pengunjung website Persentase pencapaian jadwal terbit Publikasi
2	Mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral dan statistik khusus	Terjalin kerjasama dalam pembuatan publikasi dengan instansi terkait
2.1	Semakin terpenuhinya kebutuhan statistik wilayah kecil dan spesifik daerah	Persentase hasil peningkatan kebutuhan statistik wilayah kecil dan spesifik daerah
2.2	Meningkatnya fungsi SSN	Persentase hasil peningkatan fungsi SSN
2.3	Terwujudnya koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan statistik	Persentase kepercayaan terhadap data BPS Persentase kerjasama dalam penyelenggaraan kegiatan statistik
3	Mengembangkan ilmu pengetahuan	Terbentuknya SDM yang

No.	TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA
	dan teknologi di bidang statistik yang tepat guna dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang statistik serta terselenggaranya <i>good governance</i>	handal dalam penyelenggaraan Sistem Statistik Nasional
3.1	Semakin memadainya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia	Persentase hasil peningkatan kuantitas dan kualitas SDM
3.2	Terwujudnya <i>good governance</i>	Persentase Peningkatan hasil pengawasan kinerja aparatur pemerintah

Sumber: Peraturan Kepala BPS No 41 Tahun 2012

Evaluasi terhadap setiap indikator kinerja kegiatan yang ada di BPS Kabupaten Sintang didasarkan atas perhitungan pengukuran kinerja kegiatan. di bawah ini akan diuraikan evaluasi program dengan kegiatannya serta evaluasi sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, di samping itu juga akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan. Pengukuran terhadap tingkat pencapaian kinerja seluruh kegiatan di BPS Kabupaten Sintang tahun 2013 menunjukkan hasil yang sangat baik yaitu sebesar sembilan puluh koma enam persen.

Kegiatan penunjang pokok statistik yang pelaksanaannya ada pada Subbag Tata Usaha, meliputi 10 (sepuluh) kegiatan dengan rata-rata tingkat

capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 96,95 persen. Kegiatan statistik di seksi sosial, kegiatannya meliputi 2 (dua) kegiatan dengan rata-rata tingkat capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 99,96 persen. Kegiatan statistik di seksi produksi, kegiatannya meliputi 8 (delapan) kegiatan dengan rata-rata tingkat capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 99,98 persen. Kegiatan statistik di seksi distribusi, kegiatannya meliputi 4 (empat) kegiatan dengan rata-rata tingkat capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 99,91 persen. Kegiatan statistik di seksi NWAS, kegiatannya meliputi 1 (satu) kegiatan dengan tingkat capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 100 persen dan seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), kegiatannya meliputi 1 (satu) kegiatan dengan tingkat capaian secara umum dikategorikan sangat baik yaitu sebesar 100 persen.

Pengukuran kinerja dan evaluasi kinerja mencapai tingkat sasaran Renstra BPS Kabupaten Sintang sebesar 90,60 persen. Sedangkan akuntabilitas kinerja program mencapai nilai 96,87 persen. Berikut ini, dalam Tabel 4.4 ditampilkan realisasi penggunaan anggaran pada tahun 2012 di BPS Kabupaten Sintang, dimana hampir semua seksi telah tercapai sesuai dengan yang ditargetkan.

Tabel : 4.4

**Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Program Satuan Kerja
BPS Kabupaten Sintang:**

No.	Program	Pagu 2013	Realisasi s/d Juni 2013	Realisasi s/d Desember 2013
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya	Rp. 1 483 641 000	Rp. 725 490 699 (48.90 %)	Rp. 1 416 841 709 (95.50 %)
2	Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (P2IS)	Rp. 648110 000	Rp. 324407 000 (50.05 %)	Rp. 648109 800 (100 %)
JUMLAH		Rp. 2 131 751 000	Rp. 1 049 897 699 (49.25 %)	Rp. 2 064 951 509 (96.87 %)

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja BPS Kabupaten Sintang 2013

Sementara itu, realisasi penggunaan anggaran menurut belanja BPS Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel : 4.5
**Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Belanja
BPS Kabupaten Sintang**

No.	Program	Pagu 2013	Realisasi s/d Juni 2013	Realisasi s/d Desember 2013
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Belanja Pegawai	Rp. 1 211 565 000	Rp. 653 043 162 (56.66 %)	Rp. 1 211 559 187 (100 %)
2	Belanja Barang	Rp. 920 186 000	Rp. 396 854 537 (39.73 %)	Rp. 853 392 322 (92.74 %)
3	Belanja Modal	Rp. 0	Rp. 0 (0 %)	Rp. 0 (0 %)
JUMLAH		Rp. 2 131 751 000	Rp. 1 049 897 699 (49.25 %)	Rp. 2 064 951 509 (96.87 %)

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja BPS Kabupaten Sintang 2013

Disamping itu, Kasubag TU BPS Kabupaten Sintang menjelaskan untuk penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja (PBK), maka perlu diusahakan menyajikan realisasi penggunaan anggaran menurut Seksi, dan BPS Provinsi mengkompilasi menurut wilayah masing-masing sehingga dapat disajikan pagu dan realisasi anggaran berdasarkan sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam Renstra BPS.

Tabel 4.6 berikut memaparkan realisasi penggunaan anggaran yang dirinci menurut Seksi :

Tabel : 4.6
Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Seksi
BPS Kabupaten Sintang

No.	Seksi	Pagu 2013	Realisasi s/d Juni 2013	Realisasi s/d Desember 2013
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tata Usaha	Rp. 1 483 641 000	Rp. 725 490 699 (48.90 %)	Rp. 1 416 841 709 (95.50 %)
2	Statistik Sosial	Rp. 255 320 000	Rp. 130 668 000 (51.18 %)	Rp.255 320 000 (100 %)
3	Statistik Produksi	Rp. 162 477 000	Rp.84 904 500 (52.26 %)	Rp. 162 476 800 (100 %)
4	Statistik Distribusi	Rp. 117 499 000	Rp.58 734 500 (49.99 %)	Rp.117 499 000 (100 %)
5	Neraca Wilayah dan Analisis Statistik	Rp. 72 312 000	Rp.30 600 000 (42.32 %)	Rp.72 312 000 (100 %)
6	Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Rp. 40 502 000	Rp. 19 500 000 (48.15 %)	Rp.40 502 000 (100 %)
JUMLAH		Rp. 2 131 751 000	Rp. 1 049 897 699 (49.25 %)	Rp. 2 064 951 509 (96.87 %)

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja BPS Kabupaten Sintang 2013

Dari tabel Realisasi Penggunaan Anggaran Menurut Seksi BPS Kabupaten Sintang tersebut menggambarkan seluruh seksi yang ada telah menjalankan program-program kegiatannya dengan baik, terlihat dari telah

terrealisasinya seluruh anggaran yang ada, walaupun belum seluruhnya terealisasi seratus persen.

C . Hasil Penelitian

1. Keluhan Pengguna Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan telah didapat hasil terhadap indikator responsivitas pelayanan publik untuk masing-masing informan, baik informan internal (aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang) maupun informan eksternal (masyarakat). Diambilnya informan dari masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data yang lebih akurat, untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor BPS Kabupaten Sintang.

Menurut Dwiyanto, para pengguna jasa sering *powerless* dan tidak memiliki banyak ruang dan kesempatan untuk merespon secara wajar perlakuan yang buruk yang diterimanya ketika berhubungan dengan para pejabat birokrasi (Dwiyanto, 2000). Kondisi pelayanan publik seperti ini terus berlangsung, meskipun telah terjadi pergantian rezim yang baru di pucuk pemerintahan nasional, akan tetapi tidak membawa dampak perubahan terhadap kinerja pelayanan publik.

Pertanyaan dalam wawancara kepada masing-masing informan telah disiapkan sebelumnya dan berfungsi sebagai panduan. Pertanyaan perihal responsivitas pelayanan publik telah disesuaikan dengan indikator yang ada. Sebagai penjelasan tentang penyebutan informan dalam penulisan ilmiah ini dibedakan dengan informan aparatur, yaitu informan internal yang berasal dari Kantor BPS Kabupaten Sintang, dan informan

masyarakat, yaitu informan eksternal yang berasal dari masyarakat pengguna data.

Indikator pertama yang muncul dari reponsivitas ini adalah ada tidaknya keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan publik, dalam hal ini pengguna data dari publikasi-publikasi yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Sintang. Pada indikator yang pertama ini peneliti menyajikan tanggapan dari hasil wawancara terhadap informan aparatur BPS Kabupaten Sintang dan dilanjutkan dengan informan dari masyarakat beserta pegawai instansi Pemerintah yang menggunakan data BPS. Pertanyaannya adalah apakah dalam melayani masyarakat pernah mendengar keluhan?

Tabel 4.7.
Jenis Keluhan masyarakat Terhadap Pelayanan Data dan Informasi pada BPS Kabupaten Sintang

No	Jenis Keluhan	Keterangan	
		Ada	Tidak ada
1	Prosedur Pelayanan (sulit dan berbelit-belit)		√
2	Ketrampilan Petugas (seperti: kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan)	√	
3	Kedisiplinan Petugas (Siap Ditempat Pada Jam Kerja)	√	
4	Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (Keramahan, Tanggung Jawab dan Keadilan)	√	
5	Imbalan Biaya		√
6	Ketenangan dan Rasa Aman		√
7	Kesesuaian Jadwal Pelayanan serta Ketersediaan Jadwal dan Prosedur	√	
8	Kenyamanan di Ruang Tunggu serta Penataan dan Keamanan Tempat Parkir	√	
9	Plank nama dan Kode ruangan	√	

Sumber: Hasil Interview dan Observasi

Dwiyanto (2002:47) menyatakan, bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya suatu kegiatan organisasi publik akan memiliki kinerja yang tinggi, kalau kegiatan yang dilaksanakan dan dijalankan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Uraian dari informan aparatur yaitu Staf IPDS yang sering berhadapan langsung dengan pengguna data, diuraikan sebagai berikut :

“Kalau keluhan, begini waktu itu ada yang mengeluh ruangan perpustakaan tempat mereka mencari dan meminjam buku cukup panas, mungkin ini disebabkan ruangan perpustakaan

tersebut tidak ada ac waktu itu hanya menggunakan kipas angin”.

Dari pernyataan staf IPDS yang sering berhadapan langsung dengan masyarakat, dan dari hasil observasi dapat tergambarkan dari sisi fasilitas yang dimiliki BPS yaitu perpustakaan belum memiliki pendingin ruangan, sehingga masyarakat pengguna data yang datang tidak merasa puas dengan kondisi ruangan tersebut yaitu kondisi ruangan yang cukup panas, tentu saja ini mengganggu konsentrasi masyarakat pengguna data yang datang dalam membaca atau memilih buku yang nantinya akan dipinjam ataupun di beli oleh masyarakat.

Untuk kedepannya mungkin perlu dianggarkan pendingin ruangan perpustakaan agar masyarakat yang datang tidak kepanasan bila berada di dalam ruangan perpustakaan tersebut. Lebih lanjut hasil wawancara dengan staf IPDS adalah sebagai berikut :

“Kebetulan saat ini sedang ada pendataan buku-buku yang ada di perpustakaan, jadi penataan bukunya kurang rapi, keluhan mereka ya buku-buku yang adadi perpustakaan kurang tertata dengan rapi”.

Dari hasil wawancara dengan staf IPDS tersebut dan sesuai dengan hasil observasi, buku-buku yang ada tidak tertata dengan rapi, masyarakat mengeluh tentang kerapian dari buku-buku yang ada di dalam perpustakaan, kerapian susunan buku yang ada di dalam perpustakaan tentu saja sangat penting, karena apabila buku-buku tersebut tertata dengan rapi tentu saja memudahkan dalam memilih-milih buku yang diperlukan, hasil wawancara dengan staf IPDS tersebut terungkap bahwa ketidak

rapian tersebut disebabkan saat ini sedang ada pendataan buku. Begitu lamanya pendataan buku tersebut dilakukan disebabkan selain buku yang ada di perpustakaan tersebut cukup banyak, dan juga tenaga yang tersedia untuk mendata buku tersebut hanya satu orang saja sehingga pendataan buku tersebut berjalan lama, yang berdampak kerapian perpustakaan tidak dapat segera tercapai.

Lebih lanjut dalam wawancara lainya dengan staf IPDS adalah sebagai berikut:

“Terkadang buku yang sebenarnya ada sekali mau dipinjam tidak ada, ini dikarenakan publikasi atau buku yang ada di perpustakaan hanya satu sehingga kalau ada yang pinjam otomatis buku tersebut tidak tersedia lagi di perpustakaan. Mungkin kedepannya setiap publikasi harus ada dua buku yang disimpan di perpustakaan. Selain itu mereka mengeluh data yang disajikan hanya berbentuk tabel-tabel ada yang tidak dianalisis dan kadang datanya ada yang tidak sinkron dengan tahun-tahun sebelumnya”.

Dari keterangan staf IPDS tersebut tergambar bahwa buku yang tersedia di perpustakaan untuk satu publikasinya hanya satu buku, mengingat yang membutuhkan data sangat banyak dan bisa jadi masyarakat yang datang memerlukan data yang sama, berhubungan dengan itu alangkah baiknya untuk setiap publikasi yang di simpan di perpustakaan lebih dari satu, sehingga kalau ada masyarakat yang pinjam buku tersebut di perpustakaan masih ada cadangannya.

Selain itu tergambar pula buku-buku yang tersedia banyak dalam bentuk table-tabel saja dan tidak ada analisis, mungkin kedepannya perlu banyak publikasi-publikasi dari BPS yang lengkap dengan analisis, karena masyarakat maupun instansi pemerintah membutuhkan tidak hanya

table-tabel tetapi yang dibutuhkan terkadang lengkap dengan analisis. Dari keterangan diatas juga terlihat BPS dalam mengeluarkan angka terkadang tidak konsisten dengan angka yang dipublikasikannya sendiri, ini terungkap seris data tahun sebelumnya terkadang tidak konsisten, bisa jadi ini hanya kesalahan manusia saja di dalam pengetikan ataupun memang kesalahan dari data-data tahun sebelumnya.

Selain itu sumber lain yang diwawancarai kaitannya ada tidaknya keluhan dari pengguna data yaitu kepala seksi IPDS yaitu yang bertanggung jawab dengan pelayanan yang ada di BPS, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Keluhan dari masyarakat yang datang antara lain data yang dicari tidak ada, mereka mencari data tidak matching dengan data yang tersedia, kami punya banyak publikasi tapi mungkin tidak spesifik gitu pak, seperti contohnya jumlah petani karet berapa, padahal BPS Kabupaten Sintang tidak pernah mendata yang seperti itu, kami hanya punya data produksi dengan data luas lahan seperti itu saja pak. Sering tidak memuaskan tu dari segi data sih karena kami sendiri punya keterbatasan, apa yang di sensus atau yang di hasilkan dari survey itu yang kami sajikan, kalau tidak dari sensus atau survey kami punya data dari mana, data yang dibutuhkan masyarakat sering tidak ada seperti kemaren ada dari dinas pendidikan minta data TPAK kami tidak bisa memberikan padahal data itu memang penting, cuma kalau memang data nya tidak ada mau gimana lagi”.

Dari pernyataan kepala seksi IPDS tersebut terungkap bahwa tidak seluruh data yang dibutuhkan masyarakat itu tersedia, barangkali pengguna data membutuhkan data-data spesifik tetapi BPS tidak dapat memberikan data dimaksud. BPS menghasilkan data dari Sensus ataupun survey selain itu BPS tidak dapat memberikan data yang diminta, menurut keterangan kepala seksi IPDS tersebut sensus hanya dilakukan sepuluh tahun sekali sedangkan survey tidak pasti dalam satu tahun ada berapa kali,

ini disebabkan BPS merupakan instansi vertical sehingga kegiatan-kegiatannya sudah terprogramkan dari pusat, dan dirancang untuk keperluan data nasional.

Sensus yang dilaksanakan oleh BPS hanya ada tiga sensus yaitu sensus penduduk, sensus pertanian dan sensus ekonomi dimana setiap sensus dilaksanakan sepuluh tahun sekali, sedangkan survey terkadang sampelnya terlalu sedikit sehingga angka yang dapat tersajikan dari survey tersebut tidak bisa dijadikan penghitungan sampai level kecamatan apalagi desa, inilah keterangan yang diberikan oleh kepala seksi IPDS menanggapi keluhan terkadang tidak tersedianya data yang dibutuhkan masyarakat pengguna data.

Keluhan lain dari masyarakat yang diungkapkan oleh kepala seksi IPDS adalah sebagai berikut:

“Mungkin kayak ini sih pak, sekarang ada PNBP no 54 tahun 2009 jadi setiap apapun bentuknya publikasi BPS itu dijual berdasarkan PP tersebut begitu pak, kayak peta saja ada nilai rupiahnya 25.000 untuk peta kecamatan, baik dia hard copy di printkan dalam kertas A3 berwarna ataupun softcopy nya sama harganya, kalau datanya spesifik saja misalnya yang dibutuhkan hanya data produksi itu bisa kita bantu dengan diprintkan karena mungkin hanya beberapa lembar, tetapi kalau data yang dibutuhkan satu publikasi ya harus membayar, jadi keluhannya ya harus bayar”

Peraturan pemerintah tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) no 54 tahun 2009 mengatur tentang nilai nominal yang harus dikeluarkan oleh masyarakat apabila mereka ingin memiliki satu publikasi lengkap, jadi dari uraian kepala seksi IPDS tersebut menggambarkan keluhan lain dari masyarakat apabila mereka menginginkan suatu publikasi

atau pun peta yang dihasilkan BPS mereka harus membayar dengan harga yang sudah ditentukan sesuai dengan peraturan pemerintah tentang pendapatan Negara bukan pajak.

Selain dari staf dan kepala seksi IPDS juga di wawancara juga kepala BPS Kabupaten Sintang kaitannya ada tidaknya keluhan dari masyarakat terkait data yang di publikasikan BPS:

“Jadi ada beberapa permasalahan terutama mungkin kami kurang komunikasi terhadap data yang kami miliki, sehingga masyarakat kurang mengerti posisi BPS, contohnya data program penanganan kemiskinan salah satunya dari masyarakat itu ada yang mengklain di beberapa tempat itu datanya tidak seperti apa yang diinginkan, setelah diberikan penjelasan ada beberapa masyarakat yang menerima ada pula yang belum dapat menerima, mungkin kami bisa lebih gencar lagi mensosialisasikan dikarenakan data yang digunakan adalah data dari PPLS dimana kegiatan tersebut kami lakukan pada tahun 2011 sehingga tidak relevan lagi kalau digunakan saat ini mungkin ini yang dapat kami sampaikan terhadap masyarakat atau kepala desa”.

Dari hasil wawancara dengan kepala BPS Kabupaten Sintang tersebut menggambarkan masih banyak masyarakat yang datang untuk mempertanyakan data yang dihasilkan oleh BPS, terutama yang sering datang menanyakan data-data yang dihasilkan kaitannya dengan program kemiskinan. Masyarakat ataupun kepala desa yang datang banyak menanyakan data yang dihasilkan BPS tersebut, menurut mereka data yang dihasilkan tersebut tidak akurat. Keterangan dari kepala BPS Kabupaten Sintang penyebab masyarakat maupun aparat desa sampai jauh-jauh datang dikarenakan kurangnya sosialisasi dari BPS sendiri, kaitanya dengan data-data yang dihasilkan unuk program penanganan kemiskinan memang BPS yang mendata tetapi pendataan tersebut sudah dilakukan sangat lama yaitu

di tahun 2011 yang lalu, begitulah informasi dari Kepala BPS Kabupaten Sintang.

Petikan lainnya dengan kepala BPS Kabupaten Sintang terhadap ada tidaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BPS kabupaten sintang :

“Selain itu mungkin kalau data yang lain misalnya data ketenagakerjaan seperti kemarin dimuat di media masa dari instansi tenaga kerja yang mengatakan data pengangguran yang tiga koma sekian persen dikeluarkan BPS itu cukup tinggi mereka mempertanyakan keakuratan data tersebut, mungkin ini karena kurang komunikasi atau sosialisasi saja dari kami dan juga di media masa tersebut tidak memuat gambaran tahunnya berapa , tetapi setelah kami berikan penjelasan, bahwa data itu adalah data pada tahun 2011 akhirnya juga bisa dimengerti, intinya bukannya masyarakat keberatan mungkin kami harus lebih sering memberikan penjelasan kepada masyarakat”.

Untuk data-data penting seperti data ketenagakerjaan yang berkaitan langsung dengan tupoksi dinas tenaga kerja mungkin BPS harus sering berkomunikasi ataupun bekerja sama barangkali, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara institusi, seperti yang diutarakan oleh kepala BPS kabupaten sintang tersebut karena komunikasi yang tidak dijaga permasalahan teknis seperti perbedaan data ketenagakerjaan sampai termuat di media masa yang seharusnya itu tidak perlu terjadi karena dapat di komunikasikan diantara kedua institusi tersebut.

Selain keluhan dari dinas tenagakerja BPS Kabupaten Sintang juga mendapat pertanyaan mengenai data yang telah dihasilkan, seperti data produksi tanaman pangan ada beberapa masyarakat yang mempertanyakan dan juga perum bulog kabupaten sintang juga menanyakan tentang data

produksi tanaman pangan yang dihasilkan, seperti berikut informasi dari Kepala BPS Kabupaten Sintang:

“Itu hanya yang terkait dengan beberapa data yang kami hasilkan ya, ada beberapa data yang lain seperti produksi tanaman pangan yang dipertanyakan bulog, tetapi setelah kami jelaskan mereka dapat memahami juga”

Dari pernyataan diatas ada beberapa masalah terhadap data yang dihasilkan BPS, data tanaman pangan sudah barang tentu salah satu data yang strategis karena menyangkut bahan pangan untuk kepentingan orang banyak, untuk itu BPS harus lebih gencar melakukan koordinasi dengan institusi-institusi yang terkait dengan data yang dihasilkan, agar institusi yang akan menggunakan data BPS tersebut tidak salah didalam mengartikan ataupun mengaplikasikan dalam rencana kegiatannya.

Keluhan lain dari masyarakat selaku pengguna data yang datang ke BPS Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

“Terima kasih, keluhan saya ialah data yang dibutuhkan tidak dapat terpenuhi atau tidak tersedia dan data yang diperlukan tidak bisa didapatkan dalam waktu sekali kunjungan.”

Keluhan dari informan masyarakat yang lain adalah sebagai berikut:

“Kebetulan saya mantan kec sepauk, jadinya saya kesini mencari data untuk kec sepauk, tapi data yang saya cari tidak ada pak, yaitu data luas lahan pertanian perdesa. Selain itu data lain yang ada data lama, selain data pertanian yang saya butuhkan adalah data penduduk tahun 2014 tetapi yang tersedia data tahun 2013.”

Lebih lanjut informan yang lain mengungkapkan:

“Saya ditugaskan Camat untuk merancang monografi kecamatan, saya kesini mau mencari data-data yang terkait

dengan kecamatan tempunak, jadi saya pinjam buku kecamatan tempunak dalam angka, kalau keluhannya sih data-data yang ada di buku yang saya pinjam ini kurang lengkap.”

Dari pendapat yang diuraikan oleh beberapa masyarakat yang berkunjung ke Kantor BPS Kabupaten Sintang mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan publik khususnya data yang tersedia belum seluruhnya memenuhi harapan masyarakat, data yang tersedia kurang lengkap dan kecepatan pelayanan informasi statistik belum dapat memenuhi semua harapan masyarakat. Pemasalahan lainnya adalah prosedur peminjaman buku terlalu kaku seperti yang dijelaskan oleh informan aparatur BPS Kabupaten Sintang yaitu Kepala Seksi IPDS yang bertanggung jawab menjalankan Pelayanan Statistik kepada masyarakat, sebagai berikut :

“Keluhan lainnya Pak, salah satunya adalah peminjaman buku, apabila ingin meminjam buku masyarakat harus meninggalkan KTP asli, banyak pengunjung yang datang mengharapkan kedepan cukup foto copy KTP saja berhubung KTP asli kadangkala dibutuhkan terutama untuk perjalanan jauh.”

Dari uraian di atas dapat diketahui, bahwa pelayanan statistik yang telah dilaksanakan belum bisa memenuhi keinginan masyarakat, baik dari ketersediaannya atau kelengkapan data yang diperlukan maupun prosedur dalam peminjaman buku yang mengharuskan meninggalkan identitas asli. Sedangkan jawaban informan masyarakat terkait dengan keluhan selanjutnya adalah sebagai berikut :

“Selama ini yang kami amati petugas itu cukup baik, dalam beberapa kali kunjungan ke BPS saya dilayani dengan baik, walaupun terkadang harus menunggu karena kesibukan aparat BPS, permasalahannya terkadang data yang dibutuhkan tidak

tersedia dan data yang ada juga tidak up to date, sepertinya itu saja sih, ruang perpustakaan juga panas.”

Dari pernyataan masyarakat tersebut bisa diketahui bahwa masyarakat masih merasa harus menunggu dan data yang dibutuhkan terkadang tidak tersedia dan tidak aktual selain itu ruang perpustakaan tidak ada AC sehingga dengan suasana yang panas mengurangi kenyamanan pengunjung perpustakaan tersebut.

Jawaban dari aparaturnya Kantor BPS Kabupaten Sintang, Kepala Seksi IPDS sebagai penanggung jawab program penyediaan dan pelayanan informasi statistik adalah sebagai berikut:

“ Kaitannya dengan keluhan masyarakat, mungkin data yang dibutuhkan bersifat individu, itu memang tidak tersedia, ini disebabkan BPS hanya mempublikasikan hasil pendataan secara agregat, tidak mempublikasikan per responden atau per perusahaan. Untuk ruangan yang panas dalam waktu dekat ruangan tersebut akan difasilitasi dengan AC karena anggaran untuk itu sudah diusulkan, sehingga pengunjung perpustakaan akan merasa lebih enak dalam mencari buku-buku atau membaca buku-buku yang ada di perpustakaan, terima kasih. “

Dari jawaban informan aparaturnya Kantor BPS Kabupaten Sintang tersebut diketahui memang ada keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan terhadap masyarakat di Kantor BPS Kabupaten Sintang, khususnya terkait prosedur yang harus ditempuh dalam meminjam buku, tidak tersedianya data yang dibutuhkan serta tidak uptodate nya data yang dipublikasikan. Dari jawaban informan tersebut, berdasarkan analisis penulis diketahui bahwa jawaban informan aparaturnya Kantor BPS Kabupaten Sintang dan informan masyarakat pengguna data yang

berkunjung, mengatakan : “Ada Keluhan” dari pelayanan di kantor BPS Kabupaten Sintang.

2. Sikap Aparatur BPS Kabupaten Sintang.

Dalam indikator kedua yaitu masalah sikap aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang terutama petugas yang dalam pelayanan berhadapan langsung dengan masyarakat pengguna data, di dalam menghadapi keluhan masyarakat tersebut dapat dijelaskan oleh masing-masing informan sebagaimana yang telah diwawancari.

Dwiyanto (2002) menyatakan Usaha peningkatan kinerja pelayanan publik tanpa mengikut sertakan aparatumnya akan tidak berhasil. Selaku tenaga operasionalisasi dari suatu bentuk pelayanan umum, baik buruknya pelayanan umum tadi sangat tergantung pada penampilan aparatumnya, di samping faktor lainnya, seperti kinerja peraturan dan program kerjanya. Didalam pelayanan umum, aparatur sering dituduh sebagai penyebab timbulnya berbagai ketidakpuasan terhadap bentuk pelayanan umum. Kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan masyarakat ternyata tidak dapat dilakukan secara efektif oleh birokrasi di Indonesia. Namun mereka tidak dapat disalahkan sepenuhnya, hal ini karena sikap dan prilaku mereka tidak terlepas dari pengaruh atas sistem kemasyarakatan di Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi penulis, upaya yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Sintang dalam mengatasi adanya keluhan masyarakat tersebut adalah dengan membuat atau menyusun program harian. Adapun

hasil observasi mengenai Program Harian Pelayanan Data dan Informasi pada BPS Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8.
Program Harian Pelayanan Data dan Informasi pada
BPS Kabupaten Sintang

No	Program	Out Put	Out Come
1	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai jumlah pengunjung	Laporan harian mengenai jumlah pengunjung.	Laporan harian belum dapat disampaikan setiap hari. Dimana laporan tersebut baru disampaikan 2- 3 hari kemudian.
2	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai jenis Data dan Informasi yang dicari	Laporan harian mengenai jenis Data dan Informasi yang dicari	Belum semua pengunjung dapat di data setiap hari.
3	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai ketersediaan Data dan Informasi	Laporan harian mengenai ketersediaan Data dan Informasi	Tersedianya data ketersediaan Data dan Informasi
4	Penyusunan dan penyampaian harian absensi petugas	Absensi harian petugas	Tersedianya data Absensi harian petugas

Sumber: Hasil Observasi

Informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang yaitu Kepala Seksi IPDS sebagai penanggung jawab di dalam pelayanan terhadap masyarakat maupun dinas instansi yang membutuhkan data, menyampaikan bahwa sikap aparatur dalam menghadapi keluhan cukup baik, hal itu diungkapkan sebagaiberikut :

“ Kaitannya kalau memang ada keluhan dari masyarakat kita terima dengan baik kita catat karena hal itu sebagai bagian dari koreksi masyarakat. Kalau memang memerlukan penjelasan kita jelaskan dengan baik kalau perlu sosialisasi ya kita sosialisai dengan baik, kalau perlu penyelesaian yang lain kita catat. Apa bila petugas yang ditunjuk tidak dapat

menyelesaikan, kita cari solusinya dengan koordinasi kedalam (internal), apa yang menjadi kendala.”

Dari jawaban yang diungkapkan informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang bisa diketahui bahwa sikapnya dalam menanggapi keluhan masyarakat, adalah sudah cukup baik, aparat yang ada di BPS khususnya yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah dapat menjelaskan sehingga masyarakat yang belum puas dapat dengan segera memahami permasalahan yang ada di BPS, sehingga masyarakat yang datangpun dapat terpuaskan.

Selain itu hasil wawancara dengan Kepala Seksi IPDS berkaitan dengan bagaimanakah sikap apar BPS Kabupaten Sintang dalam menanggapi keluhan adalah sebagai berikut :

“Sikapnya ya kami hanya menjelaskan dengan sabar saja, sementara data yang ada hanya ini, misalnya pernah ada minta data ekonomi per sector dan sangat spesifik data yang diminta ya saya ambilkan buku PDRB ternyata data yang dibutuhkan tidak tersedia di buku tersebut, jadi kami harus menjelaskan kami tidak memiliki data spesifik yang dimaksud”.

Dari informasi diatas dapat diketahui tidak semua data dimiliki BPS, terutama data-data yang spesifik BPS tidak memilikinya, memang terkadang masyarakat membutuhkan data-data spesifik, pemerintah daerah juga membutuhkan data-data dimaksud mungkin kedepanya perlu direncanakan pendataan-pendataan yang dapat menghasilkan data-data yang spesifik akan lebih baik apabila dapat tersaji sampai level Desa, tentu ini sangat membantu pemerintah daerah dari Kabupaten sampai dengan level Desa agar dapat merencanakan pembangunan dengan baik dan benar.

Selain hasil wawancara dengan kepala seksi IPDS hasil wawancara dengan staf IPDS diperoleh keterangan sebagai berikut :

“Kaitannya dengan sikap kami dalam menghadapi keluhan masyarakat ya tentunya kami akan terus berbenahlah, yang pasti untuk merapikan ruang perpustakaan, mengusulkan pendingin ruang kepada atasan dan menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik apabila mereka bertanya sesuai dengan yang kami ketahui saja”.

Dari uraian diatas staf IPDS telah berusaha bersikap dengan baik terhadap masyarakat pengguna data yang datang ke kantor BPS Kabupaten Sintang, dan sudah berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan sesuai dengan yang diketahuinya saja.

Jawaban responden aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang dikuatkan oleh jawaban informan masyarakat pengguna data sebagai berikut :

“Ya cukup bagus dalam pelayanan, dalam menanggapi keluhan kami terkait data yang saya butuhkan belum juga tersediapun jawabanya cukup baik.”

Dari pernyataan informan tersebut menggambarkan sikap aparat BPS cukup baik dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. staf yang bertugas cukup sigap dan paham permasalahan sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakatpun langsung dapat diterima. Pada jawaban pertanyaan indikator kedua dari informan aparatur kantor BPS Kabupaten Sintang Staf Seksi IPDS, yang merupakan staf pelaksana yang sering berhadapan langsung dengan masyarakat, adalah sebagai berikut :

“Dalam Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, saya menghadapi masyarakat , dengan fleksibel. Setiap orang itu, kita layani dengan cara yang tidak mesti sama. Kalau masyarakat tidak paham setiap kita kasih penjelasan karena mungkin usia, kita dengan sabar memberi penjelasan. Kalau

yang dikasih penjelasan itu bisa nangkep ya kita kasih penjelasan di situ dengan cara yang nyantai aja”.

Dari jawaban informan aparaturnya Kantor BPS Kabupaten Sintang tersebut diketahui bahwa sikapnya dalam menghadapi keluhan masyarakat adalah fleksibel, yang mengandung arti setiap masyarakat dilayani dengan perlakuan yang berbeda-beda sesuai dengan karakter dan kebutuhannya masing-masing. Penekanan terhadap sikap sabar dalam melayani merupakan salah satu alternatif untuk menampung aspirasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cukup baik.

Selain itu hasil wawancara dengan Kepala BPS Kabupaten Sintang kaitannya dengan sikap aparat BPS dalam merespon keluhan dari masyarakat adalah sebagai berikut:

“Kalau yang sudah saya sendiri lakukan di beberapa moment rapat saya sendiri memiliki kewajiban mensosialisaikan data-data yang dihasilkan, seperti keberatan-keberatan terhadap data PPLS yang digunakan untuk program penanganan kemiskinan dan juga digunakan untuk mendistribusikan beras miskin”

Dari pernyataan Kepala BPS Kabupaten Sintang tersebut tergambar sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan selain langsung menjelaskan permasalahan yang ada kepada masyarakat maupun Kepala Desa yang datang, yang paling sering ditanyakan oleh masyarakat adalah data PPLS yang digunakan oleh pemerintah dalam program-program penanganan kemiskinan, untuk hal itu Kepala BPS Kabupaten Sintang memanfaatkan moment-moment rapat baik dengan dinas instansi yang ada di wilayah Kabupaten Sintang maupun di moment pertemuan-pertemuan kepala desa sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diterima.

Selain itu juga dapat dianalisa apakah munculnya keluhan dijadikan bahan referensi terhadap perbaikan system pelayanan yang ada di BPS Kabupaten Sintang. Dari hasil wawancara dengan informan yaitu aparatur BPS Kabupaten Sintang, bahwa semua keluhan masyarakat pengguna layanan dijadikan acuan dalam upaya perbaikan pelayanan, sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Seksi IPDS Kantor BPS Kabupaten Sintang, sebagai penanggung jawab program penyediaan dan pelayanan informasi statistik sebagai berikut :

“ Berkaitan dengan keluhan, kalau keluhan itu mungkin bisa kita atasi atau mungkin bisa kita jawab di situ ya akan kita jawab langsung atau kalau memang itu berupa masukan-masukan mungkin akan kita di jadikan referensi untuk perbaikan-perbaikan didalam melayani masyarakat”

Dari pernyataan diatas, kepala seksi IPDS telah berusaha untuk menjawab segala bentuk keluhan yang disampaikan masyarakat, dan pernyataan tersebut juga menggambarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat akan dijadikan referensi perbaikan kedepan, tinggal bagaimanakah seksi IPDS selaku seksi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dapat merencanakan kegiatan-kegiatan kedepan agar dapat terprogramkan dengan baik.

Pernyataan lain yang disampaikan oleh Kepala Seksi IPDS keterkaitan dengan apakah keluhan masyarakat tersebut dijadikan referensi untuk perbaikan kedepan adalah sebagai berikut :

“Referensi perbaikannya saat ini saya lagi buat system, yaitu sebuah aplikasi PST dan SKD yang telah ada di PC ruangan perpustakaan, jadi kalau ada tamu datang langsung mengisi beberapa pertanyaan di aplikasi tersebut mereka di data mengenai pendapatnya bagaimana tingkat pelayanan yang telah diberikan dan mencari tau data apa yang mereka butuhkan”.

Didalam menampung keluhan masyarakat yang datang BPS Kabupaten Sintang telah merancang suatu aplikasi yaitu aplikasi PST (Pelayanan Statistik Terpadu) dan aplikasi SKD (Survei Kebutuhan Data) dimana dari aplikasi tersebut masyarakat yang datang ke perpustakaan langsung mengisi beberapa pertanyaan baik itu identitas pengunjung yang datang maupun mendata data apa yang mereka butuhkan, yang nantinya keluaran dari aplikasi tersebut dijadikan referensi perbaikan pelayanan yang ada di BPS Kabupaten Sintang.

Hal tersebut juga dipertegas lagi oleh jawaban informan aparat Kantor BPS Kabupaten Sintang yang lain yaitu langsung dengan Kepala BPS Kabupaten Sintang selaku Kuasa Pengguna Anggaran, sebagai berikut:

“Kaitannya dengan keluhan masyarakat tetap kita catat dan kita jadikan referensi untuk pelayanan yang lebih baik. Penjelasan tentang data yang dirilis BPS secara terbuka tetap kita sampaikan kepada masyarakat. Ketika masyarakat berkunjung untuk meminta data, di situ kita sampaikan bahwa, kita minta masukannya apa yang kita berikan selama ini apa memang sudah pas atau ada yang kurang pas di dalam pelayanan. Sehingga layanan ini, nanti ke depannya menjadi lebih baik dan bisa memberi manfaat yang lebih besar untuk masyarakat dan untuk perencanaan pembangunan, terima kasih”.

Jawaban-jawaban dari responden aparat Kantor BPS Kabupaten Sintang tersebut menandakan secara tepat bahwa keluhan maupun masukan dijadikan referensi untuk introspeksi diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lebih lanjut masukan-masukan dari masyarakat tersebut dijadikan masukan dalam perencanaan pekerjaan kedepan, agar hasil yang didapatkan oleh BPS Kabupaten Sintang dapat

bermanfaat untuk masyarakat luas dan Pemerintah Daerah khususnya yang berkepentingan langsung dengan data-data yang dihasilkan BPS.

Terkait dengan hal tersebut, agar hasil yang didapatkan oleh BPS Kabupaten Sintang dapat bermanfaat untuk masyarakat luas dan Pemerintah Daerah, BPS menyiapkan rancangan proses pelayanan secara bertahap mengikuti langkah-langkah antara lain dengan menetapkan bentuk dari mutu layanan yang akan diterima oleh masyarakat, dengan sepenuhnya mengacu pada kegiatan mereka.

Berdasarkan hasil observasi, Bentuk Dan Baku Mutu Pelayanan Data dan Informasi pada BPS Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Bentuk Dan Baku Mutu Pelayanan Data dan Informasi
pada BPS Kabupaten Sintang

Kegiatan Masyarakat/Pengunjung	<i>Out Put</i>	<i>Out Come</i>
Mencari Lokasi	Informasi tentang Lokasi, jam Kerja, dan Prosedur Pelayanan.	Informasi tentang Lokasi, jam Kerja, dan Prosedur Pelayanan belum mudah dipahami dan sulit diperoleh.
Mendaftar	Kartu Pengunjung	Seharusnya 2 Menit selesai dan Lengkap namun belum tercapai
Mendapat Data dan Informasi	Buku – buku	Mudah di dapat

Sumber: Hasil Observasi

Sedangkan jawaban informan masyarakat yang berkaitan dengan apakah keluhan dari masyarakat dijadikan referensi perbaikan di BPS Kabupaten Sintang, jawaban dari masyarakat adalah sebagai berikut :

“Keluhan yang saya sampaikan sudah ditindak-lanjuti, sewaktu akan menyusun skripsi saya memerlukan soft copy data penduduk per Kecamatan, dan pada kunjungan ketiga sudah diberikan”.

Berdasarkan jawaban informan tersebut dapat diketahui bahwa keluhan yang muncul dari masyarakat telah dijadikan referensi terhadap perbaikan system pelayanan di BPS Kabupaten Sintang, mungkin tinggal bagaimana pelayanan bisa lebih dipercepat, lebih baik kalau masyarakat yang datang cukup dengan satu kali kunjungan sudah mendapatkan data yang dimaksud.

3. Tindakan Aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang.

Menurut Kepala Seksi IPDS pada akhir tahun telah dapat disajikan publikasi Statistik Ekonomi, Statistik Sosial dan Kesejahteraan, serta publikasi lainnya sebanyak 22 judul publikasi, dengan tambahan satu publikasi tanaman pangan yang diluar jadwal rilis. Sehingga sasaran penyediaan data informasi statistik yang lengkap dan akurat telah tercapai seratus persen.

Tetapi didalam pelaksanaan lapangan menurut Kepala BPS Kabupaten Sintang masalah ataupun kendala yang dihadapicukup banyak, diantaranya keterlambatan pengumpulan data, karena jarak tempuh yang jauh mengakibatkan data dan informasi tidak dapat diperoleh secara optimal.

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya program-program yang ada di BPS Kabupaten Sintang berikut hasil wawancara awal dengan Kasi IPDS dan diperoleh keterangan sebagai berikut:

Program *quick wins*, dimanapelaksanaanya di BPS Sintang telah tercapai, pada awal tahun 2013 telah terlaksana PST, sedangkan pada akhir tahun semua ARC yang ada pada website BPS Kabupaten Sintang juga sudah dirilis sesuai jadwal yang telah dijanjikan, sehingga sasaran tercapainya *quick wins* yaitu kemudahan dalam akses, murah dalam pelaksanaan dan cepat dalam penyajian dapat dicapai.

Dari uraian kepala seksi IPDS bahwasanya program *quick wins* sudah berjalan, program *quick wins* adalah peningkatan kepuasan pelanggan, penyempurnaan pelayanan statistic (e-service), pusat pelayanan statistic terpadu (PST) dan advanced release calendar (ARC), hanya dalam pelaksanaan program tersebut terdapat juga kendala atau masalah seperti yang dikemukakan lebih lanjut oleh Kasi IPDS:

Dalam pelaksanaan program *quick wins* tersebut terdapat juga kendala yaitu sarana prasarana PST belum sepenuhnya sesuai standar yang ditetapkan, belum tersedianya pustaka gilib karna keterbatasan PC yang ada, belum tersedianya Pustakawan yang terlatih dan belum semua pengunjung yang datang di data pada buku tamu PST.

Dalam implementasi program *quick wins* tersebut ternyata masih banyak masalah maupun kendala seperti pernyataan di atas, dimana sarana dan prasarana yang ada didalam menunjang program tersebut belum seutuhnya tersedia, seperti PC yang ada belum cukup, dimana PC sangat diperlukan untuk mendata setiap pengunjung yang datang dan selain itu menurut pengamatan peneliti ruang yang ada juga kurang besar, sebaiknya kedepannya BPS Kabupaten Sintang dapat merancang ruangan khusus PST yang cukup besar tidak hanya untuk menyimpan buku-buku yang lumayan banyak tetapi juga bisa menampung masyarakat pengguna data yang datang yang biasanya datangnya berkelompok.

Lebih lanjut Kasi IPDS BPS Kabupaten Sintang menerangkan tujuan lain yang juga ingin dicapai adalah mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral dan statistik khusus, dan pada tahun 2013 kegiatan tersebut telah dapat terlaksana dengan baik.

Menurut Kepala BPS Kabupaten Sintang kerjasama dalam pembuatan publikasi dengan instansi terkait pada tahun 2012 telah terlaksana seluruhnya, ini menunjukkan kinerja BPS dalam koordinasi dengan seluruh penyelenggaraan kegiatan statistik terjalin dengan baik. Pada akhir tahun dapat tersaji publikasi kecamatan dalam angka 2013 dari 14 kecamatan yang ada di Kabupaten Sintang. Sehingga sasaran terpenuhinya kebutuhan statistik wilayah kecil dan spesifik daerah dapat tercapai.

Menurut Kepala BPS Kabupaten Sintang masalah dan kendala yang dihadapi adalah responsibilitas yang masih rendah, berdampak pada penyajian dalam wilayah yang terkecil (*statistic small area*), dan juga ketersediaan data pada instansi terkait dalam skala kecil masih sedikit bahkan tidak ada sama sekali. Pada akhir tahun dapat terintegrasinya pelaksanaan pengumpulan, pengawasan lapangan, pengolahan hingga analisis dan diseminasi statistik. Sehingga sasaran meningkatkan fungsi Sistem Statistik Nasional (SSN) dapat dicapai pada tingkatan 90 persen.

Menurut Kepala BPS Kabupaten Sintang masalah maupun kendala yang dihadapi adalah:

- 1) Pengumpulan data belum tepat waktu.
- 2) Pengawasan terlambat sebelum masuk proses pengolahan.

- 3) Pengolahan data ikut terlambat dikarenakan keterlambatan dokumen.
- 4) Analisis dan diseminasi data menjadi kilat dikarenakan mengejar jadwal terbit.

Pada akhir tahun dapat dikompilasikan data-data yang bersumber dari instansi atau lembaga lainnya. Sehingga sasaran terwujudnya koordinasi dengan instansi terkait dapat dicapai pada tingkatan 90 persen. Lebih lanjut masalah ataupun kendala yang dihadapi adalah kesulitan memperoleh data untuk instansi yang tidak sadar statistik dan perbedaan definisi data antara instansi lain dengan BPS.

Lebih lanjut menurut kepala BPS Kabupaten Sintang strategi untuk mengatasi masalah ataupun kendala yang dihadapi adalah dengan meningkatkan hubungan dengan pengguna data, agar menjadi '*sadar statistik*' dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi diseminasi data dan informasi statistik. Selain meningkatkan hubungan dengan pengguna data BPS juga harus mampu bersaing dalam ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang statistik. Kemampuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sangat dipengaruhi tersedianya statistik keilmuan dalam TIK, terbentuknya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam penyelenggaraan Sistem Statistik Nasional merupakan indikator dari kemampuan dalam TIK.

Menurut Kasubag TU BPS Kabupaten Sintang, pada akhir tahun BPS Kabupaten Sintang mendapatkan tambahan pegawai KSK di Kecamatan Sungai Tebelian. Sehingga sasaran memadainya kuantitas dan kualitas SDM dapat dicapai pada tingkatan Sembilan puluh persen. Masalah ataupun kendala lain yang dihadapi yaitu mutu sumber daya manusia

(SDM), khususnya petugas lapangan, masih lemah dan belum memadai, dimana di daerah pedesaan kesulitan mencari tenaga non organik BPS sebagai mitra statistik. Selain itu SDM organik di BPS Kabupaten masih sangat terbatas, belum semua kepala seksi mempunyai staf dan belum efisiennya struktur organisasi BPS Kabupaten Sintang.

Indikator ketiga adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang untuk memberi kepuasan kepada pengguna data, sebagaimana yang diungkapkan oleh informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang, Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“Selama ini pelayanan terhadap permintaan data di BPS Kabupaten Sintang dirasakan sudah cukup baik, apa bila memerlukan data masyarakat bisa langsung datang ke ruangan PST (Pelayanan Statistik Terpadu) dan disana sudah banyak terdapat banyak buku-buku, ada juga yang menginginkan data-data yang sifatnya umum seperti data penduduk bisa dilihat di Website BPS, sehingga untuk masyarakat yang jauh dari kota Sintang tidak perlu datang ke Sintang untuk meminta data yang diinginkan”.

Dari jawaban informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang tersebut dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan cukup baik dan bijak dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data. Dengan tindakan yang dilakukan yaitu memenuhi permintaan masyarakat untuk mengupload data-data umum seperti jumlah penduduk sehingga masyarakat yang berada jauh dari Kota Sintang pun dapat mengakses data tersebut.

Lebih lanjut, tindakan lain yang dilakukan oleh aparat Kantor BPS Kabupaten Sintang untuk memberikan kepuasan kepada pengguna data seperti yang diungkapkan staf IPDS sebagai berikut :

“Kaitannya dengan tindakan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat, sudah di mulai dengan perbaikan sarana dan prasarana yang ada, didahului dengan adanya PST (Pelayanan Statistik Terpadu) dimana dahulu apabila masyarakat maupun instansi Pemerintah memerlukan data mereka harus berkonsultasi atau meminta data ke seksi masing-masing yang ada di BPS Kabupaten Sintang, tetapi sekarang dengan adanya PST permintaan data maupun konsultasi statistik cukup di satu seksi saja, yaitu seksi IPDS selaku penanggung jawab PST”.

Dari jawaban informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang, dapat diketahui bahwa sudah banyak tindakan-tindakan yang diambil guna memperbaiki pelayanan dalam rangka untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data, salah satunya sudah ada PST dimana masyarakat apabila memerlukan data cukup datang ke satu ruangan saja yaitu ruangan PST di tempat tersebut sudah lengkap seluruh data yang di butuhkan, kalau dahulu seperti diungkapkan Kepala Seksi IPDS, masyarakat yang memerlukan data harus ditanya dahulu membutuhkan data apa, sehingga diarahkan ke seksi yang membidangi data tersebut, sekarang dengan adanya PST pelayanan dilakukan dalam satu pintu yaitu ruangan PST.

Selain itu pernyataan dari kepala seksi IPDS kaitannya dengan tindakan-tindakan yang sudah dilakukan oleh BPS kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

“Kalau datanya tersedia kami berupaya secepatnya memberikan data yang diminta dimaksud, kemudian tindakan lain yang kami berikan kalau dulu publikasi-publikasi yang kami buat dalam bentuk world, sekarang telah diganti dalam bentuk publisher

sehingga memudahkan bagi kami untuk memberikan data kepada masyarakat apabila mereka membutuhkan hanya beberapa data saja tidak dalam bentuk satu publikasi, sehingga pelayanan yang kami berikan dapat dengan cepat, murah dan mudah”.

Dari pernyataan kepala seksi IPDS tersebut bahwasannya aparat BPS berupaya merespon tidak hanya dengan menjawab keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat saja, tetapi aparat BPS juga merubah sistem yang ada dengan teknologi yang di miliki, yaitu publikasi saat ini diketik menggunakanmicrosoft publisher yang sebelumnya dalam pengetikan publikasi menggunakanmicrosoft word, dimana pengetikan publikasi menggunakanmicrosoft publisher tersebut aparat BPS bisa dengan cepat melayani permintaan pengguna data, apabila yang dibutuhkan hanya table-tebel tertentu saja dari sebuah atau beberapa publikasi, sehingga memudahkan aparat BPS sendiri dalam memenuhi kebutuhan konsumen data yang datang, dan pelayanan yang diberikan juga dapat dengan cepat sehingga masyarakat tidak harus berlama-lama dalam mendapatkan data yang diminta.

Sedangkan jawaban dari responden masyarakat pengguna data memberi jawaban terkait dengan tindakan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang, sebagaimana yang disampaikan sebagai berikut :

“Tindakan yang dilakukan oleh petugas di BPS Kabupaten Sintang sudah baik, dimana mereka dengan cepat memberikan buku-buku yang diperlukan maupun soft copy apa bila kita menginginkannya walaupun tidak semua data bisa diminta dengan soft copy “

Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa tindakan petugas di BPS Kabupaten Sintang sudah cukup baik, dimana sudah dengan cepat dan

sigap petugas memberikan pelayanan dengan segera memenuhi permintaan dari pengunjung yang datang, hanya saja mungkin perlu data-data yang sering diminta oleh masyarakat harus disiapkan juga soft copynya sehingga masyarakat tidak perlu meminjam buku ataupun memfotocopy terhadap data yang dibutuhkan.

Selain menganalisis ada tidaknya tindakan aparat terhadap keluhan dari pengguna data penulis juga menanyakan apakah ada penempatan pengguna jasa dalam system pelayanan. Hal ini mengandung maksud bahwa dalam upaya perbaikan dan penyempurnaan bidang pelayanan, pengguna jasa atau masyarakat pengguna data ditempatkan dalam posisi sebagai narasumber dalam upaya perbaikan system pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan aparat Kantor BPS Kabupaten Sintang diperoleh keterangan bahwa penempatan posisi pengguna jasa sangat penting dalam upaya perbaikan system layanan, sebagaimana diungkapkan oleh Kepala BPS Kabupaten Sintang, sebagai berikut :

“Kita mengajak sharing dengan berbagi ilmu, mengajak masyarakat pengguna data yang datang untuk memberikan masukan kepada kita, sehingga kedepannya, kita dapat memperbaiki diri dalam hal melayani masyarakat, mungkin itu Pak“.

Dari uraian kepala BPS Kabupaten Sintang tersebut menyatakan masyarakat maupun instansi pengguna data tetap ditempatkan dalam system pelayanan, masyarakat maupun instansi pemerintah selaku pengguna data tetap diajak bertukar pikiran guna perbaikan data BPS kedepan, hal ini sangat baik untuk BPS sendiri dikarenakan akan diketahui

kekurangan-kekurangan yang ada dari data yang dihasilkan, selain itu pernyataan kepala BPS Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

“Memang sih kalau data yang kita hasilkan tidak bisa memberikan kepuasan terhadap seluruh masyarakat yang jelas data-data tersebut harus disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat”.

Dari uraian diatas tergambaran pula BPS mengakui data-data yang dihasilkan tidak dapat memuaskan semua pihak, dikarenakan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh BPS sendiri dalam pengumpulan data, menurut Kepala BPS Kabupaten Sintang meskipun banyak kekurangan dalam data yang dihasilkan BPS tetap akan melakukan sosialisasi agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap data yang dihasilkan.

Jawaban senada juga disampaikan oleh Kepala Seksi IPDS Kabupaten Sintang, terkait dengan penempatan posisi pengguna layanan dalam system pelayanan adalah, sebagai berikut:

“Kaitannya dengan menempatkan masyarakat pengguna layanan atau konsumen pengguna data pada system layanan, kalau sepanjang masukan yang disampaikan masyarakat itu sesuai dengan tahapan atau prosedur aturan-aturan pelayan yang ada, kita terima masukan tersebut sebagai referensi. Apabila ternyata tidak sesuai dengan aturan yang ada, cukup kita dengar dan dicatat saja, jadi tidak serta merta bahwa masukan menjadi dasar perbaikan pelayanan”.

Dari jawaban-jawaban yang disampaikan oleh informan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang, dapat diketahui bahwa pada program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik penggunadata dijadikan narasumber untuk perbaikan pelayanan, jadi masyarakat maupun institusi yang membutuhkan data BPS tetap ditempatkan dalam system pelayanan.

Sedangkan jawaban informan masyarakat pengguna layanan yang berasal dari Dinas Instansi terkait yang dalam hal ini dari Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan untuk pertanyaan yang sama yaitu sebagai berikut :

“Ya terkadang mungkin secara tidak langsung Petugas BPS Kabupaten Sintang menempatkan kami seperti itu, tapi cuma cara penyampaianya saja yang sifatnya komunikatif, jadi kami juga tidak merasakan itu suatu masukan bagi mereka, hanya terkadang ya sharing yaitu berbagi ilmu saja dengan petugas BPS Kabupaten Sintang, berbincang-bincang gitu. Mungkin hal itu sebagai masukan bagi mereka “.

Jawaban yang berbeda disampaikan oleh informan lainnya yaitu sebagai berikut :

“Sampai saat ini belum pernah diajak”

Demikian juga jawaban informan dari masyarakat lainnya yang menyatakan bahwa mereka belum dilibatkan dalam sistem pelayanan yaitu sebagai berikut:

“Jujur saja belum ada komitmen dari petugas untuk menempatkan kami dalam sistem pelayanan, aparat yang bertugas belum menindak lanjuti apa yang menjadi harapan dari masyarakat, itu mungkin ada di buku agenda atau di buku catatan mereka namun lebih dari itu kami tidak melihat ada kemauan atau keseriusan untuk merubah pola-pola dalam pelayanan yang ada di BPS Kabupaten Sintang ini”.

Dari beberapa keterangan hasil wawancara dengan masyarakat atau petugas dari dinas instansi yang datang dapat digambarkan bahwa mereka tidak sepenuhnya ditempatkan dalam sistem pelayanan yang ada, pada BPS. Pada umumnya masukan-masukan yang diberikan tidak dilaksanakan oleh BPS. Oleh karena itu, perlu dijadwalkan dengan baik diskusi-diskusi maupun sosialisai dengan masyarakat maupun dinas instansi yang

menggunakan data BPS. Selain itu juga dari hasil observasi terlihat sarana dan prasarana kurang mendukung dimana di ruang perpustakaan tidak dikelola secara profesional, dengan tidak tertatanya buku-buku yang ada, tidak adanya pendingin ruangan dan juga BPS Kabupaten Sintang tidak memiliki tenaga terlatih yang khusus melayani pengunjung yang datang ke perpustakaan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan tahapan-tahapan penelitian yang telah dilakukan, pada bagian akhir dapat diambil beberapa simpulan yaitu bahwa Pelayanan di Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik sudah bisa dikatakan cukup responsif, namun belum semua dari tiga indikator tingkat responsivitasnya tinggi, secara rinci diuraikan sebagai berikut :

1. Keluhan dari pengguna data pada pelayanan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik masih ditemukan banyak keluhan, dimana dalam peminjaman buku pengguna data harus meninggalkan identitas asli, selain itu data yang tersedia belum mampu memuaskan pengguna data , masih banyak data-data yang dibutuhkan tidak tersedia khususnya data-data mikro dan data yang ada tidak mutakhir. Ruang perpustakaan juga tidak ideal untuk pengunjung karena cukup panas dan buku-buku yang ada tidak tertata dengan rapi. Dari keterangan diatas bisa dikatakan bahwa pada indikator pertama tingkat responsivitasnya cenderung sedang.
2. Sikap aparatur BPS Kabupaten Sintang dalam Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik sudah cukup baik dan sabar dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna data. Aparatur BPS Kabupaten Sintang memiliki tingkat pendidikan formal yang relatif tinggi, dan juga punya kemampuan untuk pengembangan diri atau

peningkatan kapasitas diri, hal ini terlihat penting dalam peningkatan responsivitas pelayanan. Dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, upaya yang dilakukan BPS Kabupaten Sintang adalah dengan menjadikan masukan atau saran dari masyarakat ataupun dinas instansi sebagai referensi perbaikan untuk pelaksanaan program ke depan.

3. Tindakan aparaturnya Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam menanggapi keluhan sangat baik, selain itu masyarakat maupun dinas instansi terkait juga telah ditempatkan dalam sistem Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, walaupun dalam pelaksanaannya belum optimal.

B. Implikasi

1. Implikasi Teori

Pengukuran responsivitas pelayanan publik sesuai dengan indikator sebagaimana dikemukakan dalam pembahasan penelitian ini, ternyata masih ada salah satu faktor yang perlu dikaji lebih jauh, yakni pengertian dan pemahaman tentang layanan publik kepada masyarakat dan aparaturnya birokrasi. Pemahaman bahwa lembaga pemerintah dibentuk tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan publik, ternyata masih ada sebagian birokrasi dan masyarakat yang belum memahaminya. Responsivitas pelayanan publik yang tinggi secara langsung maupun tidak langsung akan mendukung proses pelayanan yang berkualitas.

2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis sebagai hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam memberikan responsivitas pelayanan melalui Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, mempunyai ketergantungan juga terhadap sarana prasarana, kompetensi aparatur dan kondisi masyarakat. Apakah secara organisasi Kantor BPS Kabupaten Sintang sekarang ini sudah mampu memeberikan pelayanan yang baik, masih perlu pengkajian lebih mendalam. Berdasarkan pengamatan di lapangan, diketahui bahwa sumberdaya manusia, sangat potensial menjadi hambatan dalam melakukan responsivitas pelayanan publik, apabila tidak didukung kompetensi yang memadai.

Perkembangan masyarakat sangat dinamis, menyebabkan aparatur instansi pelayanan seperti halnya Kantor BPS Kabupaten Sintang tertantang untuk lebih berbenah diri dalam meningkatkan pelayanan sehingga mampu untuk memenuhi tuntutan-tuntunan masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik Kantor BPS Kabupaten Sintang, yang sudah dimulai pada tahun 2012 perlu melibatkan seluruh *stakeholder* guna penyempurnaannya, agar lebih responsif terhadap masyarakat pengguna jasa layanan sehingga bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat Kota Sintang khususnya di bidang pelayanan Perstatistikan.

C. Saran

1. Perlunya diadakan *workshop*, pelatihan-pelatihan ataupun bimbingan teknis bagi pegawai guna peningkatan terhadap kemampuan aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan perstatistikan khususnya melalui pelaksanaan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik. Materi pelatihan antara lain menyangkut etika pelayanan. Pelatihan juga harus ditekankan guna peningkatan pemahaman responsivitas pelayanan publik sehingga bermanfaat langsung bagi aparatur Kantor BPS Kabupaten Sintang dalam peningkatan pelayanan. Dengan layanan yang semakin baik diharapkan keluhan yang ada dapat teratasi.
2. Perlunya peningkatan sarana prasarana penunjang pelayanan publik. Walaupun responsivitas pelayanan publik baik tetapi tidak akan efektif memberikan layanan yang memuaskan apabila di dalam proses pemberian layanan tersebut tidak tersedia sarana prasarana penunjang yang memadai.
3. Perlunya menerapkan sistem insentif bagi pegawai Kantor BPS Kabupaten Sintang guna meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem insentif merupakan elemen penting dalam suatu organisasi untuk memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Insentif yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi berupa penghargaan materi maupun non materi, sedangkan pegawai yang tidak berprestasi mendapatkan disinsentif

berbentuk teguran, peringatan, penundaan / penurunan pangkat atau bahkan pemecatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Agustino, Leo, 2006, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung : CV. Alfa Beta
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta. Rineka Cipta.
- Christensen, Terry, 1995, *Local Politics : Governing at the Grassroots*, Belmont, California : Wadsworth Publishing Company.
- Dunn, N Wiliam, 1999, *Pengantar Analisa Kebijakan Publik* Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 1995, "Penilaian kinerja Organisasi Pelayanan Publik". *Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 20 Mei.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta, Cetakan Ketiga, Mei 2008.
- James, A.F. & Mona, 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. Singapore : Mc Graw Hill inc.
- Manullang, M., 1997, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Miles, Matthew B and Huberman, Michael A, 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan oleh Tjejep Rohendi Rosidi, 1992. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant, 2012. *Public Policy for The Developing Countries*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangaji, Irfan, 2010, *Birokrasi dan Analisis*, Fisip Universitas Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1997, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press.

- Siagian, Sondang P, 2006, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Slamet, Yulius, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surakarta : Sebelas Maret University Press.
- Subarsono,AG,2005. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Widodo, Joko, 2007, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang :Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi, 2002, *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*, Yogyakarta : Penerbit Media Pressindo.
- Ernst and Young , *Survei Kebutuhan Data (2009) dan Survei Kepuasan Pelanggan (2010)*

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Nomor 16 tahun 1997 *tentang Statistik*.
- UndangUndang Nomor 14 tahun 2008 *tentang keterbukaan informasi publik*
- Peraturan Menteri PAN dan RB No.13 tahun 2011 *tentang pedoman pelaksanaan Quick Wins*.
- Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 tahun 2001 *tentang organisasidan tata kerja perwakilan BPS di daerah*.

LAMPIRAN 1

PANDUAN WAWANCARA

A. Untuk Aparat BPS Kabupaten Sintang :

1. Program apa saja yang sudah dilaksanakan BPS Kabupaten Sintang dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat?
2. Apa saja masalah ataupun kendala dalam pelaksanaan program tersebut?
3. Apakah masyarakat umum maupun karyawan dari instansi pemerintah yang datang pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang diberikan BPS Kabupaten Sintang?
4. Bagaimanakah sikap aparat BPS Kabupaten Sintang dalam menghadapi keluhan yang disampaikan tersebut?
5. Apakah keluhan dari masyarakat ataupun instansi pemerintah yang datang tersebut dijadikan referensi perbaikan?
6. Apa tindakan aparat BPS Kabupaten Sintang dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat maupun instansi pemerintah yang membutuhkan data?
7. Apa masyarakat ataupun Pegawai Instansi pemerintah yang datang ditempatkan dalam sistem pelayanan?

B. Untuk Masyarakat / Pengguna Data

1. Apa keluhan terkait pelayanan terhadap pengguna data yang datang ke kantor BPS Kabupaten Sintang?
2. Bagaimanakah sikap aparat BPS Kabupaten Sintang dalam menghadapi keluhan tersebut?
3. Apa ada perbaikan setelah disampaikannya keluhan tersebut?
4. Apa ada penempatan dari pengguna data dalam sistem pelayanan yang ada?
5. Bagaimana dengan prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan statistik apakah mudah untuk dipahami dan dipenuhi?
6. Persyaratan administratif apa saja yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan resmi yang berlaku, dan apakah ada tarif dalam memperoleh informasi statistik?
7. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan bagaimanakah sikap petugas jika berhadapan dengan masyarakat?
8. Apa saja yang masih perlu dilakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat di BPS Kabupaten Sintang?

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : YENI OKTALISA
Jabatan : Kepala Seksi IPDS BPS Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Senin, 22 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Program apa saja yang sudah dilaksanakan BPS Kabupaten Sintang dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat?	Program <i>quick wins</i> , dimana pelaksanaannya di BPS Sintang telah tercapai, pada awal tahun 2013 telah terlaksana PST, sedangkan pada akhir tahun semua ARC yang ada pada website BPS Kabupaten Sintang juga sudah dirilis sesuai jadwal yang telah dijanjikan, sehingga sasaran tercapainya <i>quick wins</i> yaitu kemudahan dalam akses, murah dalam pelaksanaan dan cepat dalam penyajian dapat dicapai.
2.	Apa saja kendala dalam pelaksanaan program tersebut?	Dalam pelaksanaan program <i>quick wins</i> tersebut terdapat juga kendala yaitu sarana prasarana PST belum sepenuhnya sesuai standar yang ditetapkan, belum tersedianya pustaka gilib karna keterbatasan PC yang ada, belum tersedianya Pustakawan yang terlatih dan belum semua pengunjung yang datang di data pada buku tamu PST.
3.	Apakah dalam melayani masyarakat pernah mendengar keluhan?	Keluhan dari masyarakat yang datang antara lain data yang dicari tidak ada, mereka mencari data tidak matching dengan data yang tersedia, kami punya banyak publikasi tapi mungkin tidak spesifik gitu pak, seperti contohnya jumlah petani karet berapa, padahal BPS Kabupaten Sintang tidak pernah mendata yang seperti itu, kami hanya punya data produksi dengan data luas lahan seperti itu saja pak. Sering

		tidak memuaskan tu dari segi data sih karena kami sendiri punya keterbatasan, apa yang di sensus atau yang di hasilkan dari survey itu yang kami sajikan, kalau tidak dari sensus atau survey kami punya data dari mana, data yang dibutuhkan masyarakat sering tidak ada seperti kemaren ada dari dinas pendidikan minta data TPAK kami tidak bisa memberikan padahal data itu memang penting, cuma kalau memang data nya tidak ada mau gimana lagi.
4.	Mungkin apa ada keluhan lain dari masyarakat yang ibu dengar?	Mungkin kayak ini sih pak, sekarangkan ada PNBP no 54 tahun 2009 jadi setiap apapun bentuknya publikasi BPS itu dijual berdasarkan PP tersebut begitu pak, kayak peta saja ada nilai rupiahnya 25.000 untuk peta kecamatan, baik dia hard copy di printkan dalam kertas A3 berwarna ataupun softcopy nya sama harganya, kalau datanya spesifik saja misalnya yang dibutuhkan hanya data produksi itu bisa kita bantu dengan diprintkan karena mungkin hanya beberapa lembar, tetapi kalau data yang dibutuhkan satu publikasi ya harus membayar, jadi keluhannya ya harus bayar.
5.	Apa masih ada lagi keluhan yang telah disampaikan masyarakat Bu ?	Keluhan lainnya Pak, salah satunya adalah peminjaman buku, apabila ingin meminjam buku masyarakat harus meninggalkan KTP asli, banyak pengunjung yang datang mengharapkan kedepan cukup foto copy KTP saja berhubung KTP asli kadangkala dibutuhkan terutama untuk perjalanan jauh.
6.	Ada lagi Bu keluhan yang Ibu dengar?	Kaitannya dengan keluhan masyarakat, mungkin data yang dibutuhkan bersifat individu, itu memang tidak tersedia, ini disebabkan BPS hanya mempublikasikan hasil pendataan secara agregat, tidak mempublikasikan per responden atau per perusahaan. Untuk ruangan yang panas dalam waktu dekat ruangan tersebut akan difasilitasi dengn AC karena anggaran

		untuk itu sudah diusulkan, sehingga pengunjung perpustakaan akan merasa lebih enak dalam mencari buku-buku atau membaca buku-buku yang ada di perpustakaan, terima kasih.
7.	Itu saja ya Bu keluhannya?	Sementara sih yang saya temui itu pak tapi belum tau dengan staf saya yang sering berhadapan langsung dengan masyarakat mungkin pernah mendengar keluhan lain.
8.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Kaitannya kalau memang ada keluhan dari masyarakat kita terima dengan baik kita catat karena hal itu sebagai bagian dari koreksi masyarakat. Kalau memang memerlukan penjelasan kita jelaskan dengan baik kalau perlu sosialisasi ya kita sosialisasi dengan baik, kalau perlu penyelesaian yang lain kita catat. Apa bila petugas yang ditunjuk tidak dapat menyelesaikan, kita cari solusinya dengan koordinasi kedalam (internal), apa yang menjadi kendala.
9.	Selain itu Bu apa lagi yang dilakukan aparat BPS menghadapi keluhan masyarakat?	Sikapnya ya kami hanya menjelaskan dengan sabar saja, sementara data yang ada hanya ini, misalnya pernah ada minta data ekonomi per sector dan sangat spesifik data yang diminta ya saya ambilkan buku PDRB ternyata data yang dibutuhkan tidak tersedia di buku tersebut, jadi kami harus menjelaskan kami tidak memiliki data spesifik yang dimaksud.
10.	Keluhan dari masyarakat pengguna data apa langsung bisa terjawab Bu?	Berkaitan dengan keluhan, kalau keluhan itu mungkin bisa kita atasi atau mungkin bisa kita jawab di situ ya akan kita jawab langsung atau kalau memang itu berupa masukan-masukan mungkin akan kita di jadikan referensi untuk perbaikan-perbaikan didalam melayani masyarakat
11.	Referensi perbaikannya apa bu?	Referensi perbaikannya saat ini saya lagi buat system, yaitu sebuah aplikasi PST dan SKD yang telah ada di PC ruangan perpustakaan, jadi kalau ada tamu datang langsung mengisi beberapa pertanyaan di aplikasi tersebut mereka di data mengenai pendapatnya bagaimana tingkat pelayanan yang telah diberikan dan mencari tau data apa yang mereka butuhkan.

12.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Kalau datanya tersedia kami berupaya secepatnya memberikan data yang diminta dimaksud, kemudian tindakan lain yang kami berikan kalau dulu publikasi-publikasi yang kami buat dalam bentuk world, sekarang telah diganti dalam bentuk publisher sehingga memudahkan bagi kami untuk memberikan data kepada masyarakat apabila mereka membutuhkan hanya beberapa data saja tidak dalam bentuk satu publikasi, sehingga pelayanan yang kami berikan dapat dengan cepat, murah dan mudah.
13.	Apa masyarakat yang datang ditempatkan dalam system pelayanan Bu?	Kaitannya dengan menempatkan masyarakat pengguna layanan atau konsumen pengguna data pada system layanan, kalau sepanjang masukan yang disampaikan masyarakat itu sesuai dengan tahapan atau prosedur aturan-aturan pelayan yang ada, kita terima masukan tersebut sebagai referensi. Apabila ternyata tidak sesuai dengan aturan yang ada, cukup kita dengar dan dicatat saja, jadi tidak serta merta bahwa masukan menjadi dasar perbaikan pelayanan
14.	Selain itu Bu?	Pengguna data adalah sebagai responden kegiatan SKD dan PST, jadi di ruang perpustakaan telah tersedia satu PC dimana di PC tersebut sudah tersedia aplikasi SKD dan PST, jadi ketika kami melayani, masyarakat yang datang terlebih dahulu mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada di aplikasi tersebut, dan hasilnya akan kami lihat dalam satu semester, dan nantinya akan tergambarkan apa bentuk pelayanan yang telah kami berikan kepada masyarakat.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : SUWANDI
Jabatan : Kepala BPS Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Selasa, 23 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah pernah mendengar keluhan masyarakat pengguna data terhadap BPS Kabupaten Sintang, di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat?	Jadi ada beberapa permasalahan terutama mungkin kami kurang komunikasi terhadap data yang kami miliki, sehingga masyarakat kurang mengerti posisi BPS, contohnya data program penanganan kemiskinan salah satunya dari masyarakat itu ada yang mengklaim di beberapa tempat itu datanya tidak seperti apa yang diinginkan, setelah diberikan penjelasan ada beberapa masyarakat yang menerima ada pula yang belum dapat menerima, mungkin kami bisa lebih gencar lagi mensosialisasikan dikarenakan data yang digunakan adalah data dari PPLS dimana kegiatan tersebut kami lakukan pada tahun 2011 sehingga tidak relevan lagi kalau digunakan saat ini mungkin ini yang dapat kami sampaikan terhadap masyarakat atau kepala desa.
2.	Mungkin apa ada keluhan lain dari masyarakat yang bapak dengar?	Selain itu mungkin kalau data yang lain misalnya data ketenagakerjaan seperti kemarin dimuat di media masa dari instansi tenaga kerja yang mengatakan data pengangguran yang tiga koma sekian persen dikeluarkan BPS itu cukup tinggi mereka mempertanyakan keakuratan data tersebut, mungkin ini karena kurang komunikasi atau sosialisasi saja dari kami dan juga di media masa tersebut tidak memuat gambaran tahunnya berapa, tetapi setelah kami berikan penjelasan, bahwa data itu adalah data pada tahun 2011 akhirnya juga bisa dimengerti, intinya

		bukannya masyarakat keberatan mungkin kami harus lebih sering memberikan penjelasan kepada masyarakat
3.	Selain itu pak?	Itu hanya yang terkait dengan beberapa data yang kami hasilkan ya, ada beberapa data yang lain seperti produksi tanaman pangan yang dipertanyakan bulog juga, tetapi setelah kami jelaskan mereka dapat memahami juga.
4.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Kalau yang sudah saya lakukan di beberapa moment rapat saya sendiri memiliki kewajiban mensosialisasikan data-data yang dihasilkan, seperti keberatan-keberatan terhadap data PPLS yang digunakan untuk program penanganan kemiskinan dan juga digunakan untuk mendistribusikan beras miskin
5.	Referensi perbaikannya apa pak?	Kaitannya dengan keluhan masyarakat tetap kita catat dan kita jadikan referensi untuk pelayanan yang lebih baik. Penjelasan tentang data yang dirilis BPS secara terbuka tetap kita sampaikan kepada masyarakat. Ketika masyarakat berkunjung untuk meminta data, di situ kita sampaikan bahwa, kita minta masukannya apa yang kita berikan selama ini apa memang sudah pas atau ada yang kurang pas di dalam pelayanan. Sehingga layanan ini, nanti ke depannya menjadi lebih baik dan bisa memberi manfaat yang lebih besar untuk masyarakat dan untuk perencanaan pembangunan, terima kasih
6.	Selain itu Pak?	Kedepannya mungkin akan ada perbaikan atau pemutakhiran data dan kami akan melibatkan aparat setempat sehingga petugas akan lebih terbantuan dalam bertugas, sehingga data-data yang dihasilkan akan lebih akurat
7.	Apa ada penempatan pengguna data dalam sistem pelayanan yang ada?	Kita mengajak sharing yaitu berbagi ilmu, mengajak masyarakat pengguna data yang datang untuk memberikan masukan kepada kita, sehingga kedepannya, kita dapat memperbaiki diri dalam hal melayani masyarakat, mungkin itu Pak

8.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Memang sih kalau data yang kita hasilkan tidak bisa memberikan kepuasan terhadap seluruh masyarakat yang jelas data-data tersebut harus disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat
9.	Apa ada penempatan pengguna data dalam system pelayanan yang ada?	Kalau keberadaan pengguna data dalam system pelayanan yang ada di BPS Sintang contohnya begini, di kalbar ada tiga kabupaten yang ditunjuk sebagai percontohan Pelayanan, sehubungan dengan itu kami memberi keleluasaan kepada masyarakat untuk datang ke BPS Kabupaten Sintang dengan demikian tentu kami akan banyak mendapatkan masukan dari masyarakat yang datang tersebut, selain itu kalau BPS ada kegiatan besar instansi terkait akan dilibatkan untuk membantu mensosialisasikan, seperti belum lama ini kami melaksanakan sensus pertanian, dalam hal ini kami melibatkan dinas pertanian sebagai salah satu narasumber dalam mensosialisasikan kegiatan tersebut, kedepannya juga kami akan menghadapi sensus ekonomi, nanti BPS juga akan meminta bantu dinas perdagangan setidaknya untuk salah satu narasumber dalam mensosialisasikan kegiatan tersebut.



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : PARDI LUGIMAN
Jabatan : Kasubag TU BPS Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Jum'at, 19 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Menurut Bapak apa tindakan yang sudah dilakukan BPS Sintang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna Data?	Selama ini pelayanan terhadap permintaan data di BPS Kabupaten Sintang dirasakan sudah cukup baik, apa bila memerlukan data masyarakat bisa langsung datang ke ruangan PST (Pelayanan Statistik Terpadu) dan disana sudah banyak terdapat banyak buku-buku, ada juga yang menginginkan data-data yang sifatnya umum seperti data penduduk bisa dilihat di Website BPS, sehingga untuk masyarakat yang jauh dari kota Sintang tidak perlu datang ke Sintang untuk meminta data yang diinginkan
2.	Apa pernah mendengar keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Belum pernah mendengar karena yang melayani permintaan data seksi IPDS, paling ada beberapa kepala desa saja yang menanyakan data keluarga miskin
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Ya saya jelaskan saja sebatas yang saya tahu
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Kita koordinasikanlah yang lebih intensif antar seksi untuk perbaikan kedepannya

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : WANDI
Jabatan : Staf IPDS BPS Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Kamis, 18 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Dalam melayani masyarakat yang membutuhkan data apakah pernah mendengar keluhan dari mereka?	Kalau keluhan, begini waktu itu ada yang mengeluh ruangan perpustakaan tempat mereka mencari dan meminjam buku cukup panas, mungkin ini disebabkan ruangan perpustakaan tersebut tidak ada ac waktu itu hanya menggunakan kipas angin.
2.	Mungkin ada keluhan lain Pak?	Terima kasih, keluhan dari masyarakat yang sering saya dengar ialah data yang dibutuhkan tidak dapat terpenuhi atau tidak tersedia dan data yang diperlukan tidak bisa didapatkan dalam waktu sekali kunjungan.
3.	Sekarang sedang sibuk apa nih Pak?	Kebetulan saat ini sedang ada pendataan buku-buku yang ada di perpustakaan jadi penataan bukunya kurang rapi, jadi keluhan mereka penataan buku di perpustakaan kurang rapi.
4.	Selain itu pak keluhan lain mungkin masih ada kaitannya dengan masyarakat yang pernah datang kesini, mungkin Bapak pernah dengar?	Terkadang buku yang sebenarnya ada sekali mau dipinjam tidak ada, ini dikarenakan publikasi atau buku yang ada dipergustakaan hanya satu sehingga kalau ada yang pinjam otomatis buku tersebut tidak tersedia lagi di perpustakaan. Mungkin kedepannya setiap publikasi harus ada dua buku yang disimpan di perpustakaan. Selain itu mereka mengeluh data yang disajikan hanya berbentuk tabel-tabel ada yang tidak dianalisis dan kadang datanya ada yang tidak sinkron dengan tahun-tahun sebelumnya

5.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Kaitannya dengan sikap kami dalam menghadapi keluhan masyarakat ya tentunya kami akan terus berbenahlah, yang pasti untuk merapikan ruang perpustakaan, mengusulkan pendingin ruang kepada atasan dan menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik apabila mereka bertanya sesuai dengan yang kami ketahui saja
6.	Selain itu Pak Sikap Aparat BPS terhadap keluhan tersebut bagaimana?	Dalam Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik, saya menghadapi masyarakat , dengan fleksibel. Setiap orang itu, kita layani dengan cara yang tidak mesti sama. Kalau masyarakat tidak paham setiap kita kasih penjelasan karena mungkin usia, kita dengan sabar memberi penjelasan. Kalau yang dikasih penjelasan itu bisa nangkap ya kita kasih penjelasan di situ dengan cara yang nyantai aja”
7.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Kaitannya dengan tindakan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat, sudah di mulai dengan perbaikan sarana dan prasarana yang ada, didahului dengan adanya PST (Pelayanan Statistik Terpadu) dimana dahulu apabila masyarakat maupun instansi Pemerintah memerlukan data mereka harus berkonsultasi atau meminta data ke seksi masing-masing yang ada di BPS Kabupaten Sintang, tetapi sekarang dengan adanya PST permintaan data maupun konsultasi statistik cukup di satu seksi saja, yaitu seksi IPDS selaku penanggung jawab PST
8.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Kalau dulu BPS Kabupaten Sintang tidak ada menyediakan layanan website, sekarang sudah ada layanan website jadi masyarakat dari rumah bisa langsung mengakses data kami, Cuma keluhan mereka data yang ada di website tersebut hanya bisa dibaca, tetapi tidak bisa dicopy, ini memang kebijakan pimpinan seperti itu. Meskipun kami sudah punya layanan websit sepertinya masih banyak masyarakat yang senangnya langsung datang ke BPS Kabupaten Sintang.

9.	Apa ada penempatan pengguna data dalam system pelayanan yang ada?	Masyarakat kita libatkan juga dalam survey kepuasan pelanggan yang hasilnya akan digunakan sebagai masukan bagi BPS Kabupaten Sintang untuk kemajuan kedepannya.
----	---	--

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : SUMARDI
Jabatan : Staf IPDS BPS Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Kamis, 18 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Dalam melayani masyarakat yang membutuhkan data apakah pernah mendengar keluhan dari mereka?	Keluhannya paling buku yang dicari tidak ada
2.	Mungkin ada keluhan lain Pak?	Tidak ada pak
3.	Sekarang sedang sibuk apa Pak?	Kalau saya selain melayani tamu yang akan meminjam buku juga mengentri pak.
4.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Saya sampaikan kepada mbak yeyen (KASI IPDS) pak kalau ada yang menyampaikan saran
5.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Kalau saya kadang mencarikan buku yang diminta jadi pengunjung terbantuan dalam mencari buku.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : Bobby Oktavianus
Pekerjaan : Kasubbid Industri, Perdagangan, Koperasi dan UKM, dan Pengembangan Dunia Usaha di BAPPEDA Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Selasa, 30 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa keluhan bapak terkait pelayanan terhadap pengguna data yang datang ke kantor BPS ini?	Terima kasih, keluhan saya ialah data yang dibutuhkan tidak dapat terpenuhi atau tidak tersedia dan data yang diperlukan tidak bisa didapatkan dalam waktu sekali kunjungan.
2.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Ya cukup bagus dalam pelayanan, dalam menanggapi keluhan kami terkait data yang saya butuhkan belum juga tersediapun jawabanya cukup baik.
3.	Apa ada perbaikan setelah Bapak menyampaikan keluhan?	Keluhan yang saya sampaikan sudah ditindak-lanjuti sewaktu akan menyusun skripsi saya memerlukan soft copy data penduduk per Kecamatan, dan pada kunjungan ketiga sudah diberikan
4.	Apa ada penempatan dari pengguna data dalam sistem pelayanan yang ada?	Jujur saja belum ada komitmen dari petugas untuk menempatkan kami dalam system pelayanan, aparat yang bertugas belum menindak lanjuti apa yang menjadi harapan dari masyarakat, itu mungkin ada di buku agenda atau di buku catatan mereka namun lebih dari itu kami tidak melihat ada kemauan atau keseriusan untuk merubah pola-pola dalam pelayanan yang ada di BPS Kabupaten Sintang ini

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : ROSLINA
Pekerjaan : Kepala Seksi Padi dan Palawija Pada Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Kabupaten Sintang
Waktu Wawancara : Selasa, 30 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa keluhan Ibu terkait pelayanan terhadap pengguna data yang datang ke kantor BPS ini?	Selama ini yang kami amati petugas itu cukup baik, dalam beberapa kali kunjungan ke BPS saya dilayani dengan baik, walaupun terkadang harus menunggu karena kesibukan aparat BPS, permasalahannya terkadang data yang dibutuhkan tidak tersedia dan data yang ada juga tidak up to date, sepertinya itu saja sih, ruang perpustakaanya juga panas
2.	Apa tindakan aparat BPS dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna data ?	Tindakan yang dilakukan oleh petugas di BPS Kabupaten Sintang sudah baik, dimana mereka dengan cepat memberikan buku-buku yang diperlukan maupun soft copy apa bila kita menginginkannya walaupun tidak semua data bisa diminta dengan soft copy
3.	Apa ada penempatan pengguna data dalam system pelayanan yang ada?	Ya terkadang mungkin secara tidak langsung Petugas BPS Kabupaten Sintang menempatkan kami seperti itu, tapi cuma cara penyampaiannya saja yang sifatnya komunikatif, jadi kami juga tidak merasakan itu suatu masukan bagi mereka, hanya terkadang ya sharing untuk berbagi ilmu saja dengan petugas BPS Kabupaten Sintang, berbincang-bincang gitu. Mungkin hal itu sebagai masukan bagi mereka.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : SUMARTOYO
Pekerjaan : Dosen Statistik Universitas Kapuas Sintang
Waktu Wawancara : Selasa, 30 Desember 2014

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa ada keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Keluhan saya data yang disajikan tidak uptodate, kadang saya perlu data tahun 2013 baru bisa didapat akhir tahun 2014, ataupun pertengahan tahun 2014 paling cepat tersedianya data tersebut.
2.	Selain itu pak?	Selain itu kadang data yang diperlukan tidak tersedia
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Sangat baik mereka menerima keluhan saya
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Sampai saat ini belum melihat saya ada perbaikan baik itu uptodate datanya ataupun terhadap ketersediaan data-data yang saya perlukan
5.	Apa ada penempatan pengguna data dalam system pelayanan yang ada?	Sampai saat ini belum pernah diajak

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : ANDI TAUFIKURACHMAN
Pekerjaan : KASI EKBANG KEC. TEMPUNAK
Waktu Wawancara : Selasa, 6 Januari 2015

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa ada keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Saya ditugaskan Camat untuk merancang monografi kecamatan, saya kesini mau mencari data-data yang terkait dengan kecamatan tempunak, jadi saya pinjam buku kecamatan tempunak dalam angka, kalau keluhannya sih data-data yang ada di buku yang saya pinjam ini kurang lengkap.
2.	Selain itu pak?	Sepertinya itu saja sih pak data-data yang ada kurang lengkap saja
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Cukup baik dan enak diajak komunikasi
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Agar lebih baik dan professional saja



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : IKHWADI, SP
Pekerjaan : MANTRI TANI KECAMATAN SEPAUK
Waktu Wawancara : Selasa, 6 Januari 2015

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa ada keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Kebetulan saya mantan kec sepauk, jadinya saya kesini mencari data –data untuk kec sepauk, tapi data yang saya cari tidak ada pak, yaitu data luas lahan pertanian perdesa.
2.	Selain itu pak?	Selain itu data yang ada data lama, selain data pertanian yang saya butuhkan data penduduk tahun 2014 tetapi yang tersedia data tahun 2013
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Cukup baik dan ramah juga
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Belum ada sepertinya pak
5.	Apa ada penempatan pengguna data dalam system pelayanan yang ada?	Belum ada pak

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : HERMANTO
Pekerjaan : STAF KANTOR KEHUTANAN DAN
 PERKEBUNAN KABUPATEN SINTANG
Waktu Wawancara : Kamis, 8 Januari 2015

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa ada keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Saya kesini dalam rangka mencari buku tentang perkebunan di Kabupaten Sintang tetapi buku yang secara rinci tentang perkebunan tidak ada, adanya hanya buku-buku di bidang pertanian tanaman pangan.
2.	Selain itu pak?	Ya itu tadi buku yang saya cari tidak ada.
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Cukup baik dan komunikatif
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Kalau bisa semua buku ada di website BPS, jadi kalau ada yang memerlukan data tinggal download saja.



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT
 STATISTIK KABUPATEN SINTANG
Nama Yang Diwawancara : ANTONIUS
Pekerjaan : SWASTA
Waktu Wawancara : Kamis, 8 Januari 2015

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa ada keluhan pak dalam pelayanan yang diberikan BPS Sintang?	Biasanya saya kalau memerlukan data melihat di website BPS saja, tetapi sejak tahun 2013 kok tidak ada data terbaru ya di website tersebut, makanya saya datang kesini untuk mencari data yang dibutuhkan.
2.	Selain itu pak?	Keluhannya ya hanya itu, di website tidak ada data terbaru, terakhir hanya data tahun 2012.
3.	Bagaimanakah sikap aparat BPS dalam menghadapi keluhan tersebut?	Lumayan baik
4.	Referensi perbaikannya apa pak?	Agar lebih professional tidak hanya dalam pelayanan terhadap masyarakat tetapi dalam menyajikan datanya juga harus lebih baik.

Lampiran 3

**RESPONSIVITAS PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SINTANG
DAFTAR OBSERVASI (CHECK LIST)**

No	Item Yang Diamati	Fisik		Ket
		Ada/Ya	Tidak Ada / tidak	
1.	Alur Pelayanan	✓		
2.	Ragam Layanan :			
	Perpustakaan Tercetak	✓		
	Perpustakaan Digital (digilib)	✓		
	Layanan Data Mikro	✓		
	Konsultasi dan Rekomendasi Statistik	✓		
	Layanan Penjualan (softcopy/hardcopy)	✓		
		✓		
3.	SDM :			
	Satu orang tenaga pustakawan/Pegawai yang telah mengikuti pelatihan kepustakaan		✓	
	Satu orang Pegawai yang mempunyai kemampuan statistisi yang memadai	✓		
4.	Infrastruktur :			
	Meja dan kursi kerja bagi petugas	✓		
	Meja dan kursi baca bagi konsumen data	✓		
	Rak untuk koleksi pustaka	✓		
	Rak tertutup dan menggunakan kunci untuk koleksi pustaka tertentu		✓	
	Locker terkunci tempat penitipan tas		✓	
	Kerapian Ruangan		✓	
	Kebersihan Ruangan terjaga	✓		
	Memiliki penerangan yang cukup	✓		
	AC		✓	
	PC untuk aplikasi buku tamu elektronik	✓		
	PC aplikasi tamu kembali (opac)		✓	
	PC digilib		✓	
	Printer		✓	
	Mesin fotocopy		✓	
	Buku Tamu	✓		

Observasi di Ruang Pelayanan Statistik Terpadu Kantor BPS Sintang

Pada Hari Senin, 29 Desember 2014

TABEL OBSERVASI

Jenis Keluhan masyarakat Terhadap Pelayanan Data dan Informasi pada BPS
Kabupaten Sintang

No	Jenis Keluhan	Keterangan	
		Ada	Tidak ada
1	Prosedur Pelayanan (sulit dan berbelit-belit)		√
2	Ketrampilan Petugas (seperti; kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan)	√	
3	Kedisiplinan Petugas (Siap Ditempat Pada Jam Kerja)	√	
4	Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (Keramahan, Tanggung Jawab dan Keadilan)	√	
5	Imbalan Biaya		√
6	Ketenangan dan Rasa Aman		√
7	Kesesuaian Jadwal Pelayanan serta Ketersedian Jadwal dan Prosedur	√	
8	Kenyamanan di Ruang Tunggu serta Penataan dan Keamanan Tempat Parkir	√	
9	Plank nama dan Kode ruangan	√	

Program Harian Pelayanan Data dan Informasi pada
BPS Kabupaten Sintang

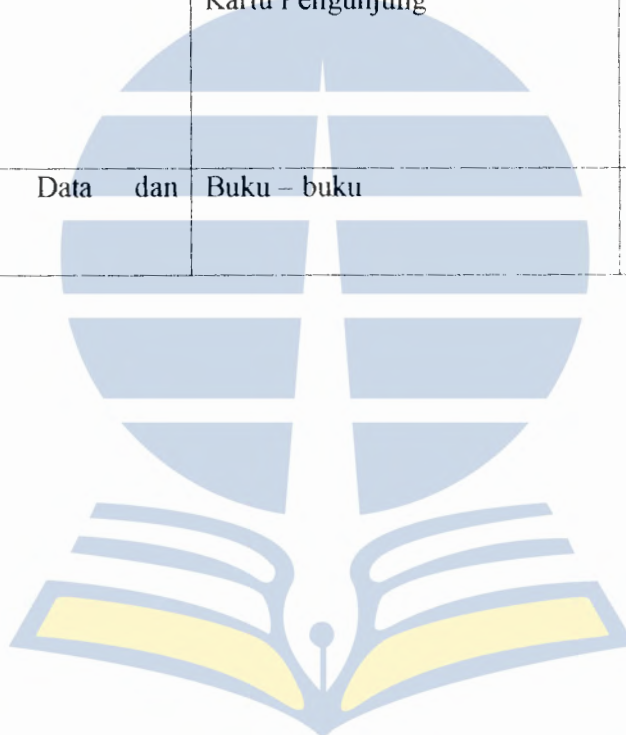
No	Program	Out Put	Out Come
1	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai jumlah pengunjung	Laporan harian mengenai jumlah pengunjung.	Laporan harian belum dapat disampaikan setiap hari. Dimana laporan tersebut baru disampaikan 2- 3 hari kemudian.
2	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai jenis Data dan Informasi yang dicari	Laporan harian mengenai jenis Data dan Informasi yang dicari	Belum semua pengunjung dapat di data setiap hari.
3	Penyusunan dan penyampaian Laporan harian mengenai ketersediaan Data dan Informasi	Laporan harian mengenai ketersediaan Data dan Informasi	Tersedianya data ketersediaan Data dan Informasi
4	Penyusunan dan penyampaian harian absensi petugas	Absensi harian petugas	Tersedianya data Absensi harian petugas

Prosedur Pelayanan Pengunjung Baru Dan Pengunjung Lama

Program	Out Put	Out Come
Pelayanan pengunjung	Melayani Pengunjung Baru	Kunjungan Pengunjung Baru dilakukan melalui pendataan administrasi
	Melayani Pengunjung Lama	Kunjungan Pengunjung Lama

Bentuk Dan Baku Mutu Pelayanan Data dan Informasi pada BPS Kabupaten
Sintang

Kegiatan Masyarakat/Pengunjung	<i>Out Put</i>	<i>Out Come</i>
Mencari Lokasi	Informasi tentang Lokasi, jam Kerja, dan Prosedur Pelayanan.	Informasi tentang Lokasi, jam Kerja, dan Prosedur Pelayanan belum mudah dipahami dan sulit diperoleh.
Mendaftar	Kartu Pengunjung	Seharusnya 2 Menit selesai dan Lengkap namun belum tercapai
Mendapat Data dan Informasi	Buku – buku	Mudah di dapat

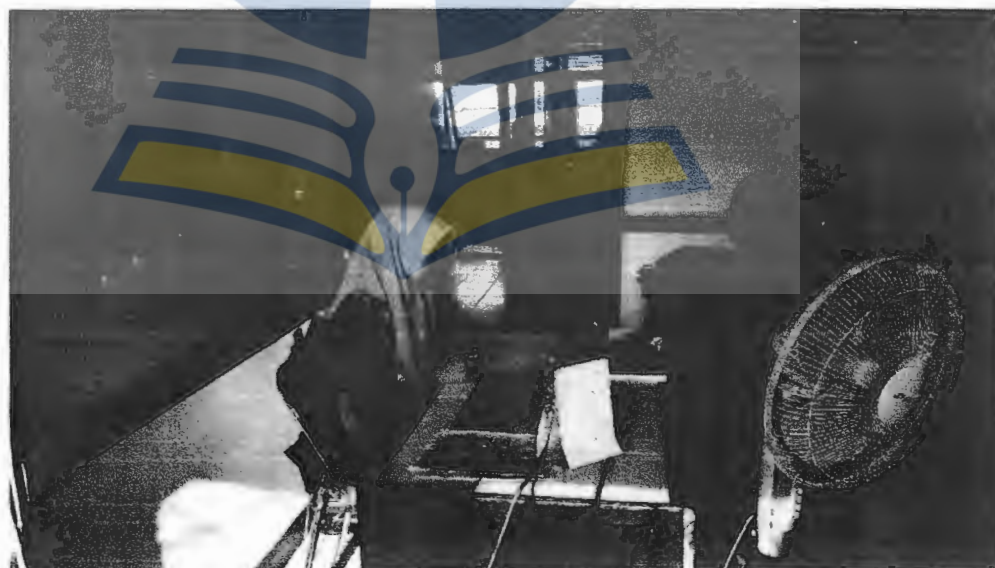


LAMPIRAN 4

1. Wawancara dengan Suwandi Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sintang



2. Wawancara dengan Yeni Oktalisa Kepala Seksi IPDS BPS Kabupaten Sintang



3. Wawancara dengan Pardi Lugiman KASUBAG TU BPS Kabupaten Sintang



4. Wawancara dengan Wandi Staf IPDS BPS Kabupaten Sintang



5. Wawancara dengan Bobby Oktavianus Kasubbid Industri, Perdagangan, Koperasi dan UKM, dan Pengembangan Dunia Usaha di BAPPEDA Kabupaten Sintang



6. Wawancara dengan Roslina Kepala Seksi Padi dan Palawija di Dinas Pertanian, Peternakan dan Pekerbunan Kabupaten Sintang.



7. Wawancara dengan Sumartoyo Dosen Statistik di Universitas Kapuas Sintang



8. Wawancara dengan Sumardi Staf IPDS BPS Kabupaten Sintang



LAMPIRAN 5

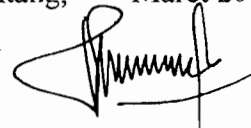
**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jln. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

BIODATA

Nama : MOMON HERWANTO
NIM : 018556722
Tempat/Tanggal Lahir : Klaten, 31 Juli 1975
Registrasi Perdana : 2012.2
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN No.1 Sintang pada tahun 1987
Lulus SMP di SMPN 1 Sintang pada tahun 1990
Lulus SMA di SMAN 1 Sintang pada tahun 1993
Lulus S-1 di Universitas Terbuka pada tahun 2004
Riwayat Pekerjaan : Tahun 1998 s/d 2007 sebagai Koordinator Statistik Kecamatan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang
Tahun 2007 s/d 2009 sebagai Staf Produksi di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang
Tahun 2009 s/d sekarang sebagai Kepala Seksi Statistik Produksi di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang
Alamat Tetap : Jln. MT Haryono Km.5, Komp. Cipta Mandiri 1 Blok. B No.43, Kelurahan Sengkuang Kecamatan Sintang, KodePos 78614
No. Telp/HP : 08125794477

Sintang, Maret 2015



MOMON HERWANTO
NIM. 018556722



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

NOMOR 13 TAHUN 2011

**TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN *QUICK WINS***

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

Menimbang : bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014, dipandang perlu menetapkan Pedoman Pelaksanaan *Quick Wins* dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor: 33 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4700);
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah 2010-2014;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional sebagaimana telah dirubah dengan Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2010;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN *QUICK WINS*.**

- PERTAMA : Pedoman Pelaksanaan *Quick Wins* digunakan untuk :
- a. memberikan panduan kepada Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam menentukan dan melaksanakan *quick wins*;
 - b. memberikan panduan kepada Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan *quick wins*.
- KEDUA : Pedoman Pelaksanaan *Quick Wins* sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA, adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- KETIGA : Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 25 Februari 2011

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi/
Ketua Tim Reformasi Birokrasi
Nasional,



E.E. Mangindaan
E.E. Mangindaan