

**PROSEDUR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BPS
KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Laporan Akhir)

Oleh

**ALEX SUSILO
2301071016**



**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PROSEDUR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BPS
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Alex Susilo
2301071016**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md.M)

Pada

**Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BPS KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ALEX SUSILO

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan masyarakat terhadap setiap instansi pemerintah, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung. Melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), BPS menyediakan akses data statistik bagi masyarakat sebagai *one-stop service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prosedur PST telah dilaksanakan sesuai dengan SOP berdasarkan Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan selama 40 hari, wawancara dengan pengguna layanan, dan studi dokumentasi, dengan penilaian mengacu pada lima dimensi ServQual yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* telah berjalan sesuai standar, ditandai dengan fasilitas yang modern, petugas yang kompeten dan santun, serta pelayanan yang humanis. Namun, dimensi *reliability* masih terkendala ketidak konsistenan jadwal rilis data digital, dan dimensi *responsiveness* terhambat karena petugas merangkap tugas teknis sehingga daya tanggap layanan kurang optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, BPS Kota Bandar Lampung.

ABSTRACT

INTEGRATED STATISTICAL SERVICES (PST) PROCEDURES TO IMPROVE CONSUMER SATISFACTION AT BANDAR LAMPUNG CITY'S BPS

By

ALEX SUSILO

Quality public services are a public demand for every government agency, including the Central Statistics Agency (BPS) of Bandar Lampung City. Through the Integrated Statistics Service (PST) unit, BPS provides public access to statistical data as a one-stop service. This study aims to determine the extent to which PST procedures have been implemented in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs) as stipulated in BPS Head Regulation Number 65 of 2024. Data collection was conducted through 40 days of field observations, interviews with service users, and documentation studies, with assessments based on the five ServQual dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the tangibles, assurance, and empathy dimensions have been implemented according to standards, characterized by modern facilities, competent and courteous staff, and humane service. However, the reliability dimension is still hampered by inconsistent digital data release schedules, and the responsiveness dimension is hampered by staff concurrently handling technical duties, resulting in less than optimal service responsiveness.

Keywords: *Integrated Statistics Service (PST), Service Quality, Consumer Satisfaction, BPS Bandar Lampung City.*

Judul Laporan Akhir

**: PROSEDUR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU (PST) DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA BPS KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Alex Susilo

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2301071016

Program Studi

: DIII Manajemen Pemasaran

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

Pembimbing Laporan Akhir



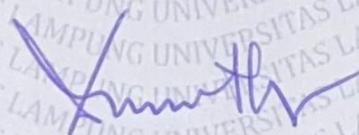
Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E., Ph.D.

NIP 197405012008011007

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

DIII Manajemen Pemasaran



Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si.

NIP 198101262008012011

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E., Ph.D.

Penguji Utama : Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si.

Sekretaris Penguji : Tazkiyah Sakinah, S.E., M.SI.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 6 Mei 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alex Susilo

NPM : 2301071016

Prodi : DIII Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul :

**PROSEDUR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BPS KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir ini adalah hasil karya orisinal saya dan bebas dari tindakan plagiarisme dalam bentuk apa pun. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur penyalinan atau peniruan karya orang lain yang diakui sebagai tulisan sendiri, baik sengaja maupun tidak, saya bersedia menarik kembali laporan ini serta menerima sanksi pembatalan gelar dan ijazah oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung,

Yang Memberi pernyataan.



Alex Susilo

NPM 2301071016

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Alex Susilo, dilahirkan di BATU RAJA pada tanggal 22 Desember 2004 merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Iyan Lamiran dan Ibu Yatini.

Penulis menyelesaikan pendidikan di :

1. SDN 1 SUKAMAJU pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2016
2. SMPN 1 BUMI AGUNG pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019
3. SMAN 2 BUAY BAHUGA pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022

Terdaftar sebagai mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2023 melalui jalur SNBT (Seleksi Nasional Berdasarkan Tes) pada Tahun 2026 penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung terhitung sejak 02 Januari sampai dengan 26 Februari 2026. PKL ini memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman mendapatkan pengalaman praktis dalam pengolahan data statistik, entri data survei yang akurat, serta memahami alur kerja birokrasi profesional di lingkungan BPS Kota Bandar Lampung.

MOTO

”Mengeluhlah secukupnya, berjuanglah sekuatnya. Karena keluh adalah tanda nyawa, namun bangkit adalah bukti nyata sebuah semangat.”

(Alex Susilo)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan,

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil 'alamin, dengan penuh rasa syukur yang tak terhingga atas segala nikmat, hidayah, dan pertolongan-Mu ya Allah.

Saya persembahkan karya tulis ini kepada,

Ayahanda **Iyan Lamiran** dan Ibunda **Yatini**

Adikku **Atnan Bastian** dan **Anggi Susilo Wati**

Yang selalu menjadi keluarga yang indah dan nyaman
untuk berkumpul keluarga.

Terima kasih telah menjadi motivator terbesar dalam hidup penulis untuk terus tak pantang menyerah, selalu bertahan, serta tidak lupa untuk senantiasa berdoa dan bersyukur atas segala hal yang telah di berikan Allah SWT.

Semoga Laporan Akhir ini menjadi salah satu bukti baktiku. Halaman persembahan ini menjadi perwakilan doa dan kasih sayang yang tak terputus untuk orang tua penulis yang kini telah berada di sisi-Nya.

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul (Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Dalam Upaya Meningkatkan Keouasan Konsumen BPS Kota Bandar) sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Lampung. Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu di kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan Terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir dan Ketua Penguji, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, nasihat, serta motivasi yang sangat berarti. Waktu dan perhatian yang beliau luangkan dalam menelaah, memberikan saran, serta masukan selama proses penyusunan Laporan Akhir ini memiliki peran penting dalam penyelesaian penulisan.
5. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran dan Penguji Utama, penulis mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna

menyempurnakan Laporan Akhir ini.

6. Ibu Tazkiyah Sakinah, S.E., M.SI., selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan waktu, nasihat dan arahnya dalam melengkapi kelengkapan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan selama menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta pembelajaran yang berharga dan berguna bagi penulis.
9. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan arahan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mendukung proses akademik
10. Seluruh pihak Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung yang telah banyak memberikan bantuan dan pengetahuan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Keluargaku yang telah memberikan dukungan moral, doa, dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Bapak Yuyun Sugiantoro yang telah memberikan warna baru dalam hidup saya. Sosok ayah di rumah, terima kasih atas bantuan dan nasihat-nasihat bijaknya yang sangat membantu penulis.
13. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2023 terima kasih telah membantu belajar, berbagi canda tawa, dan sukses untuk kalian semua.
14. Teruntuk anggota SEVENTOT. Terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka.
15. Alex Susilo, ya! Saya sendiri pemuda yang berusia 21 tahun. yang kini sedang belajar bahwa dunia ternyata jauh lebih luas dan lebih sepi dari yang ia bayangkan dulu. Di usia ini, ia mulai mengerti bahwa tidak semua pundak tersedia untuk bersandar, dan tidak semua telinga mau mendengar keluh kesahnya. Ia dipaksa

dewasa oleh keadaan, berdiri di atas kaki sendiri sambil menahan getar di lututnya agar tidak jatuh tersungkur. Alhamdulillah, di tengah dunia yang menuntutnya untuk selalu cepat, Allah masih memberinya detak jantung yang sabar. Ada kalanya ia merasa langkahnya terlalu berat, saat malam-malamnya habis hanya untuk berdiskusi dengan langit, mempertanyakan kapan lelah ini akan berujung manis. Berjuang sendirian memang melelahkan, tapi ia tahu bahwa Allah tidak pernah meninggalkannya sedetik pun. Kesepian ini bukan hukuman, melainkan cara Tuhan membentuk punggungnya agar sekuat baja. Teruslah berjalan, meski perlahan. Sebab bagi pemuda sepertimu, berhenti bukanlah sebuah pilihan. Masa depanmu sedang menantimu untuk datang sebagai pemenang, bukan sebagai pecundang yang menyerah di tengah jalan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Manajemen Pemasaran	6
2.2 Pemasaran Jasa.....	6
2.3 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST)	7

2.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.2 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	9
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.5 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Desain Penelitian	12
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Metode Observasi Lapangan.....	15
3.4 Indikator Dimensi Pelayanan Statistis	16
3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan.....	16
3.4.3 Gambaran Umum Perusahaan.....	17
3.4.3.1 Sejarah.....	17
3.4.3.2 Visi dan Misi	18
3.4.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan.....	19
3.4.3.4 Struktur Organisasi.....	21
3.4.3.5 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum BPS Kota Bandar Lampung	26
4.2 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST): Kondisi <i>Existing</i> , Kondisi yang Diharapkan, dan Kesesuaian	27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bandar Lampung 27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 3. 1 Struktur organisasi	21
Gambar 3. 2 Maklumat Pelayanan.....	22
Gambar 3. 3 Standar Pelayanan Perpustakaan.....	23
Gambar 3. 4 Standar Layanan Rekomendasi Statistik.....	24
Gambar 3. 5 Standar Layanan Konsultasi Statistik.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Logbook PKL	40
Lampiran 2 Surat Keterangan PKL.....	52
Lampiran 3 Surat Pengajuan Judul Laporan Akhir	53
Lampiran 4 Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST).....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen strategis negara dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan standar penyelenggaraan layanan yang cepat, mudah, terukur, dan akuntabel. Dalam konteks penyediaan data statistik, peran tersebut diemban secara khusus oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga negara yang memiliki mandat resmi untuk menyediakan data statistik nasional di Indonesia, dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah yang melarang adanya riba (bunga).

BPS sebagai instansi penyedia data statistik resmi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya di seluruh tingkatan wilayah, termasuk di BPS Kota Bandar Lampung. Sebagaimana ditunjukkan oleh Wahyuli *at al.*, (2023), kualitas pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan variabel yang sangat menentukan pencapaian tujuan instansi dan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau pengunjung layanan. Penelitian mereka di BPS Kabupaten Jeneponto membuktikan bahwa seluruh dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada dalam kategori baik, menjadikannya referensi empiris yang relevan bagi kajian di daerah lain.

Sebagai inovasi layanan, BPS membangun Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang berfungsi sebagai *one-stop service* untuk mempermudah akses layanan statistik bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. PST merupakan sistem pemberian layanan data dan kegiatan statistik dari berbagai jenis layanan yang dilaksanakan secara terpadu

melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab (BPS, 2024). Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan BPS telah ditetapkan melalui Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024, yang menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen BPS dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Di tingkat daerah, komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan statistik diwujudkan dengan peresmian gedung PST di kantor BPS Kota Bandar Lampung pada tanggal 7 November 2025. Peresmian tersebut menunjukkan sinergi antara pemerintah daerah dan BPS dalam meningkatkan keterbukaan akses layanan statistik guna mendukung pembangunan daerah yang berbasis data. BPS Kota Bandar Lampung menetapkan standar dan maklumat pelayanan PST melalui kebijakan internal yang mencakup pedoman prosedur pelayanan, jenis layanan statistik, serta mekanisme pengukuran kepuasan pengguna layanan.

Adapun jenis-jenis layanan yang disediakan oleh PST BPS Kota Bandar Lampung meliputi:

- (1) *Layanan Perpustakaan*, yaitu akses terhadap publikasi statistik dalam bentuk media cetak maupun digital melalui kunjungan langsung ke perpustakaan BPS.
- (2) *Layanan Rekomendasi Statistik*, yaitu layanan pengajuan dan penerbitan surat rekomendasi kegiatan statistik melalui portal *pst.bps.go.id*.
- (3) *Layanan Konsultasi Statistik*, yaitu layanan konsultasi langsung kepada petugas mengenai ketersediaan data dan informasi kegiatan statistik. Keseluruhan layanan tersebut diselenggarakan secara terpadu melalui satu pintu tanpa dipungut biaya, baik secara luring melalui kunjungan langsung maupun secara daring melalui portal resmi BPS.

Meskipun demikian, dalam implementasinya di lapangan masih ditemukan berbagai tantangan yang dikeluhkan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara

singkat yang dilakukan selama observasi lapangan, terdapat beberapa kendala yang disampaikan konsumen secara langsung:

(Narasumber 1)

"Harusnya web mereka lebih konsisten sih. Jadwal rilisnya kurang terjadwal dengan baik. Saya berharap jadwal rilisnya itu tepat supaya tidak ada jeda waktu yang bikin kita nunggu."

(Narasumber 2)

"Harusnya didepan itu ada petugas khusus yang emang *standby* buat melayani, jangan yang merangkap tugas teknis lain jadi sering ninggalin meja. Terus, tolong dong sistem kunjungan digitalnya disosialisasiin lebih jelas lagi. Kita yang awam ini butuh kepastian waktu, jadi pas dateng nggak perlu nebak-nebak lagi bakal dilayani jam berapa."

(Narasumber 3)

"Paling males kalau pas lagi ngurus sesuatu tiba-tiba jaringan mati dan pelayanannya malah berhenti total. Harusnya mereka sedia genset atau sistem cadangan dong biar nggak nunggu lama. Terus, tolong dong diperhatiin juga fasilitas seperti ruang sholat buat laki-laki. Kalau tempatnya nyaman dan tersedia di dalam, kita kan nggak perlu repot nyari masjid di luar pas lagi nunggu antrean."

Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan PST dilaksanakan melalui Survei Kebutuhan Data (SKD) yang mengintegrasikan pengukuran kepuasan masyarakat. Berdasarkan laporan BPS (2024), survei ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai indikator utama penilaian kualitas dan efektivitas prosedur PST secara keseluruhan. Hasil SKD ini menjadi penting karena kualitas prosedur PST yang baik diharapkan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna serta

meningkatkan kepercayaan publik terhadap data yang dihasilkan untuk mendukung perumusan kebijakan pembangunan daerah yang berbasis bukti empiris.

Relevansi kajian mengenai mutu layanan PST juga diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu. Penelitian Wahyuli, Parawu, dan Yusuf (2023) di BPS Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PST, yang diukur melalui lima dimensi ServQual, merupakan variabel penting yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. Senada dengan hal tersebut, kajian mengenai optimalisasi pelayanan data BPS Provinsi Sumatera Selatan (2022) mengungkapkan bahwa kualitas data yang baik merupakan kunci pokok layanan optimal kepada masyarakat, yang diukur melalui Indeks Kepuasan Konsumen dalam kerangka penilaian PST.

Berdasarkan pemaparan tersebut, perlu dilakukan telaah secara komprehensif terhadap pelaksanaan prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Bandar Lampung. Kajian ini diarahkan untuk memahami bagaimana prosedur pelayanan diterapkan dalam praktik, sejauh mana prosedur berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai proses pelayanan, interaksi antara petugas dan pengguna, serta kondisi nyata pelayanan di lapangan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang diterapkan di BPS Kota Bandar Lampung telah sesuai dengan Prosedur yang berlaku.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah prosedur Pelayanan Statistik Terpadu yang diterapkan di BPS Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan sesuai dengan Prosedur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan publik, khususnya terkait pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di instansi pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian serupa mengenai prosedur pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi BPS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas prosedur Pelayanan Statistik Terpadu. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelaksanaan pelayanan statistik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pemahaman penulis mengenai penerapan prosedur pelayanan publik di instansi pemerintah, khususnya dalam pelaksanaan Pelayanan Statistik Terpadu. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja lapangan secara nyata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran dalam konteks organisasi pemerintah merupakan seni dan ilmu memilih pasar sasaran dalam hal ini adalah masyarakat pengguna data serta mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan publik dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelayanan yang unggul. Manajemen pemasaran dalam sebuah instansi merupakan faktor penting yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan organisasi dan menjadi pedoman dalam menjaga keberlangsungan kualitas layanan sejak proses pengolahan data hingga informasi tersebut sampai ke tangan konsumen atau masyarakat (Manik *et al.*, 2022).

Manajemen pemasaran merupakan kegiatan yang direncanakan dan dijalankan oleh instansi secara sistematis. Peran manajemen pemasaran dalam organisasi perangkat publik sangatlah penting, termasuk dalam menyiapkan inovasi layanan yang lebih modern, menentukan sasaran pengguna data yang tepat, dan mensosialisasikan produk statistik baru kepada pengguna data potensial. Menurut Kotler dan Keller (2016), manajemen pemasaran difokuskan pada upaya menarik, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan menciptakan serta memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini selaras dengan konsep manajemen pemasaran global yang bertujuan meningkatkan kepuasan konsumen dan keberhasilan bisnis maupun layanan publik.

2.2 Pemasaran Jasa

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan pemasaran sebagai suatu proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran bebas produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Dalam konteks Badan Pusat

Statistik, proses ini diwujudkan melalui penyediaan data statistik yang bernilai guna bagi masyarakat.

Menurut American Marketing Association (AMA) dalam Kotler dan Keller (2016), pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberi nilai kepada pelanggan serta untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya. Dalam sektor publik, keuntungan yang dimaksud bukan merupakan laba finansial, melainkan kemanfaatan informasi dan kepercayaan publik terhadap instansi. Rangkuti (2013) mendefinisikan pemasaran sebagai suatu interaksi yang berusaha untuk menciptakan hubungan pertukaran dan bukan merupakan cara sederhana yang hanya sekadar untuk menghasilkan layanan sesaat.

2.3 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tahapan atau langkah-langkah yang telah ditetapkan secara sistematis oleh suatu instansi sebagai panduan baku dalam pemberian layanan kepada konsumen atau masyarakat. Prosedur pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang harus dilalui dalam proses pemberian pelayanan dari aparat kepada masyarakat, yang berfungsi sebagai jaminan kepastian, keseragaman, dan ketertiban penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks instansi pemerintah, prosedur pelayanan yang baik mencerminkan komitmen terhadap tata kelola yang akuntabel dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan sistem pemberian layanan data dan kegiatan statistik dari berbagai jenis layanan yang dilaksanakan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab (BPS, 2024). PST dirancang sebagai bentuk inovasi layanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses data statistik tanpa harus melalui berbagai loket atau unit yang berbeda. Standar Pelayanan PST di seluruh lingkungan BPS ditetapkan melalui Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024, yang menjadi acuan utama pelaksanaan prosedur layanan secara seragam, terukur, dan akuntabel.

Di BPS Kota Bandar Lampung, prosedur PST mencakup tiga jenis layanan utama yang masing-masing memiliki alur pelayanan baku sesuai SOP yang ditetapkan, yaitu:

1. Layanan Perpustakaan: Pengguna datang langsung, mengisi buku tamu, meletakkan barang di loker, kemudian mengakses publikasi statistik dalam bentuk cetak maupun digital (melalui OPAC), dan memberikan rating layanan setelah selesai. Layanan ini tidak dipungut biaya dan dilayani paling lambat 10 menit setelah pengunjung sebelumnya selesai dilayani.
2. Layanan Rekomendasi Statistik: Pengguna mengakses dan login di portal *pst.bps.go.id*, mengajukan permohonan rekomendasi kegiatan statistik, kemudian petugas melakukan pemeriksaan dan evaluasi, menyusun naskah surat rekomendasi, dan Kepala BPS Kota Bandar Lampung mengesahkan serta mengirimkan surat rekomendasi melalui portal. Layanan ini tidak dipungut biaya.
3. Layanan Konsultasi Statistik: Pengguna datang langsung, mengisi buku tamu, mengambil nomor antrian, menunggu antrian, kemudian melakukan konsultasi dengan petugas mengenai ketersediaan data dan informasi kegiatan statistik, dan memberikan rating setelah selesai. Layanan ini dilayani paling lama 30 menit hingga 7 hari sejak permohonan disampaikan, tanpa dipungut biaya.

Keberhasilan pelaksanaan prosedur PST diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara kondisi layanan yang terjadi di lapangan (*das sein*) dengan standar prosedur yang telah ditetapkan (*das sollen*) melalui Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024. Penilaian kesesuaian ini menjadi fondasi utama dalam menentukan apakah prosedur PST telah mampu memenuhi harapan dan kepuasan konsumen pengguna data statistik di BPS Kota Bandar Lampung.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kunci bagi instansi penyedia layanan seperti BPS untuk mempertahankan kepercayaan publik di tengah meningkatnya kebutuhan data yang akurat. Bagi pihak Badan Pusat Statistik, kualitas menjadi hal penting dalam

mencapai kepuasan konsumen, sehingga pelayanan harus terus ditingkatkan dan diperbaiki melalui inovasi yang berkelanjutan pada sistem Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Penelitian analisis kualitas pelayanan publik di kantor pemerintah menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat (Nugrahini, 2023).

Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pengguna data terhadap jasa statistik yang diukur berdasarkan persyaratan akurasi dan kecepatan. Adapun Tjiptono & Chandra, (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna data tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal paling dasar dan faktor penting dalam penciptaan kepercayaan masyarakat terhadap data negara yang dihasilkan oleh BPS.

2.4.2 Prinsip Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dalam konteks sektor publik, penyediaan data dan informasi statistik merupakan bentuk layanan mendasar untuk menjamin transparansi dan pemenuhan hak informasi warga negara (Tjiptono & Chandra, 2016).

2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Mahardhika (2016), kualitas pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) diukur melalui lima dimensi utama yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Meliputi ketersediaan sarana prasarana, fasilitas ruang pelayanan, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional.
2. *Empathy* (Empati): Kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna data dan pemberian perhatian secara personal.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu konsumen serta memberikan respons atas permintaan data.
4. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan institusi untuk memberikan data yang akurat, keahlian petugas dalam menguasai metodologi, serta ketepatan waktu pelayanan.
5. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi petugas yang menumbuhkan rasa aman dan percaya bagi pengguna, termasuk perilaku sopan dan penguasaan pengetahuan statistik.

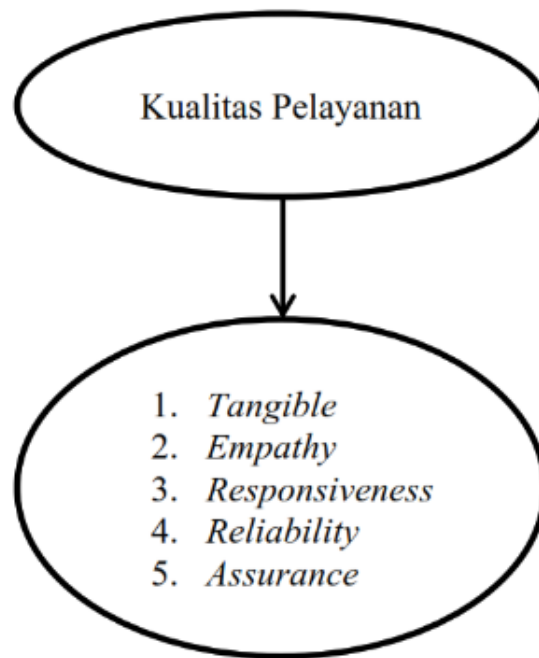
Penerapan kelima dimensi ini telah terbukti secara empiris berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks layanan publik satu pintu (Hanindya & Astuti, 2023; Taruk Bua *et al.*, 2025).

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan, kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dengan tingkat kepuasan konsumen. Di BPS Kota Bandar Lampung, prosedur PST merupakan standar operasional yang menjadi wadah interaksi antara petugas dan pengguna data. Kualitas dari prosedur tersebut diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (ServQual) yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* yang berfungsi sebagai penentu utama dalam memenuhi harapan dan kepuasan pengguna data (Tjiptono & Chandra, 2016).

Apabila dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* dalam prosedur PST dipersepsikan baik oleh konsumen, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan pengguna data. Kepuasan ini sangat penting bagi BPS untuk mengantisipasi keluhan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap data statistik resmi negara. Hal ini diperkuat oleh temuan Wahyuli *et al.*, (2023) bahwa kualitas pelayanan PST yang baik pada kelima dimensi tersebut berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengunjung layanan BPS.

Berikut adalah gambaran kerangka pemikiran penelitian:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode observasi lapangan (*field observation*) dengan pendekatan deskriptif. Metode observasi lapangan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan cara mengamati, mencatat, dan mendokumentasikan fenomena yang terjadi secara nyata pada saat penelitian berlangsung. Observasi adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi dan aktivitas yang ada di dalam organisasi pada saat penelitian dilakukan (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang autentik dan mendalam mengenai kondisi pelayanan yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

Penggunaan metode observasi lapangan dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menilai kesesuaian antara standar prosedur yang ditetapkan (*das sollen*) dengan kondisi pelaksanaan yang sebenarnya terjadi (*das sein*) di unit PST BPS Kota Bandar Lampung. Melalui pengamatan langsung, peneliti dapat mendeskripsikan informasi sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. Sejumlah penelitian pelayanan publik yang relevan juga menggunakan metode observasi langsung yang dikombinasikan dengan wawancara mendalam untuk mengamati sistem pelayanan yang telah diimplementasikan secara lebih komprehensif dan kontekstual (Rochman & Wulandari, 2023).

Metode observasi lapangan yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat terstruktur dan terarah (*structured observation*), di mana pengamatan dilakukan berdasarkan panduan yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan ServQual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (triangulasi), yaitu dengan memadukan tiga sumber Hasil observasi langsung terhadap kondisi fisik ruang

PST, alur pelayanan, dan interaksi petugas–konsumen, Hasil wawancara tidak terstruktur namun terarah dengan pengguna layanan PST dan studi dokumentasi terhadap dokumen standar pelayanan dan laporan resmi BPS. Triangulasi ini dilakukan untuk meningkatkan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif lapangan, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan kondisi faktual suatu objek secara sistematis, akurat, dan menyeluruh sebagaimana adanya di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Putri *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui pengamatan lapangan secara langsung bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas dan nyata tentang fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini disusun secara deskriptif, bertujuan untuk mengetahui apakah prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang diterapkan di BPS Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan cara membandingkan kondisi existing di lapangan dengan standar yang telah ditetapkan melalui Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

Penelitian lapangan (*field research*) dipilih sebagai pendekatan utama karena peneliti terlibat langsung selama 40 hari di lokasi penelitian, yaitu kantor BPS Kota Bandar Lampung di Jl. Sutan Syahrir No. 30, Pahoman, Bandar Lampung. Keterlibatan langsung ini memungkinkan peneliti mengamati secara alami aktivitas pelayanan PST dari sudut pandang konsumen maupun petugas, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat empiris dan dapat dipertanggungjawabkan. Penggunaan metode ini sejalan dengan penelitian-penelitian serupa mengenai evaluasi prosedur pelayanan yang menekankan bahwa penelitian studi kasus harus bersandar pada berbagai sumber bukti yang saling berkonvergensi secara triangulasi. Penggabungan prosedur pengumpulan data kualitatif (observasi dan wawancara) sangat penting untuk menyajikan konteks secara autentik, kompleks, serta memperoleh deskripsi, dan penjelasan holistik dari objek yang diteliti. Hal ini juga memungkinkan fenomena diperiksa secara lebih meyakinkan dan akurat dengan cara menutupi kelemahan dari masing-masing sumber data tunggal (Schlunegger *et al.*, 2024)

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari subjek atau sumber penelitian melalui proses interaksi langsung di lapangan (Sugiyono, 2022). Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Data primer penelitian ini didapatkan dari hasil observasi lapangan dan wawancara langsung kepada para pengguna data (konsumen) di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bandar Lampung selama periode penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Naher *et al.* (2023), data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya dan digunakan kembali untuk tujuan yang berbeda dari maksud awal pengumpulannya. Selain studi kepustakaan dan literatur, data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada dokumen standar pelayanan publik serta laporan resmi yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik. Data tersebut digunakan sebagai pembandingan antara standar operasional yang ditetapkan dengan implementasi prosedur yang ditemukan di lapangan. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan BPS, yang memuat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Pelayanan Statistik Terpadu (PST).
- b. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) BPS 2024, yang merupakan laporan berkala mengenai profil pengguna data dan tingkat kepuasan pelayanan di BPS (BPS, 2024).

- c. Profil Instansi BPS Kota Bandar Lampung, yang mencakup sejarah, tugas pokok, serta fungsi organisasi dalam memberikan pelayanan statistik kepada masyarakat.

3.3 Metode Observasi Lapangan

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan yang didukung dengan teknik wawancara mendalam kepada para responden. Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, di mana para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2022). Penggabungan metode observasi dan wawancara memungkinkan peneliti membangun pemahaman yang bernuansa dan multidimensi melalui data deskriptif yang kaya (Chand, 2025).

Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mengumpulkan informasi secara mendalam dari sejumlah responden yang dianggap mewakili pengguna layanan PST BPS Kota Bandar Lampung. Selain melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di ruang PST, peneliti melakukan wawancara guna menggali tanggapan, kendala, serta pengalaman nyata konsumen saat menggunakan layanan. Dengan teknik wawancara mendalam, data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan deskriptif, karena peneliti dapat menangkap penjelasan detail yang tidak bisa digambarkan hanya melalui instrumen tertutup (Sugiyono, 2022).

Dalam pelaksanaannya, observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi fisik ruang PST, alur pelayanan yang berjalan, interaksi petugas dengan konsumen, serta kesesuaian prosedur dengan SOP yang ditetapkan. Wawancara dilaksanakan secara tidak terstruktur namun terarah, mengikuti panduan pertanyaan yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Abbas *et al.* (2025) yang menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi makna dan realitas sosial informan dalam konteks alaminya. Penggunaan pedoman wawancara semi-terstruktur dalam penelitian ini juga bertujuan untuk menjaga konsistensi pertanyaan saat menggali data di lapangan sebagaimana diterapkan dalam evaluasi kualitas pelayanan publik.

Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi, yaitu penggabungan data dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan pengguna layanan, dan studi dokumentasi terhadap dokumen standar pelayanan BPS. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya bergantung pada satu sumber data, melainkan dikonfirmasi dari berbagai sumber secara konsisten untuk meningkatkan tingkat kepercayaan hasil penelitian.

3.4 Indikator Dimensi Pelayanan Statistik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung berada di Jl. Sutan Syahrir No. 30, Pahoman, Bandar Lampung, Lampung. Waktu penelitian dilaksanakan selama 40 hari pada tanggal 2 Januari – 26 Februari 2026.

3.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah vertikal yang bertanggung jawab langsung kepada BPS Provinsi Lampung. Sebagai penyedia data statistik resmi di tingkat kota, BPS Kota Bandar Lampung memegang peranan strategis dalam menyediakan data berkualitas yang menjadi rujukan utama bagi pemerintah daerah, akademisi, sektor swasta, maupun masyarakat luas dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan.

Dengan komitmen penuh terhadap integritas dan profesionalisme, BPS Kota Bandar Lampung hadir untuk menyelenggarakan kegiatan statistik yang mencakup pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga diseminasi data. Melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), instansi ini memberikan layanan prima baik secara luring (*offline*) melalui kunjungan langsung ke perpustakaan digital, maupun secara daring (*online*) melalui portal resmi dan aplikasi konsultasi statistik.

Fasilitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Bandar Lampung dirancang secara modern dengan dukungan teknologi informasi terkini guna memastikan kenyamanan konsumen. Pelayanan yang diberikan mencakup akses publikasi statistik dalam bentuk cetak maupun digital, penjualan produk statistik,

serta layanan konsultasi statistik yang dipandu oleh petugas berkompeten. Dengan demikian, BPS Kota Bandar Lampung tidak hanya berperan sebagai penyedia data, tetapi juga menjadi mitra terpercaya dalam mendukung terwujudnya Sistem Statistik Nasional yang andal bagi kemajuan pembangunan di Kota Bandar Lampung.

3.4.3 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.3.1 Sejarah

Kegiatan statistik di Indonesia sudah dilaksanakan sejak masa Pemerintahan Hindia Belanda oleh suatu lembaga yang didirikan oleh Direktur Pertanian, Kerajinan, dan Perdagangan (*Directeur Van Landbouw Nijverheld en Handel*) di Bogor. Pada Februari 1920, lembaga tersebut bertugas mengolah dan mempublikasikan data statistik. Pada 24 September 1924, kegiatan statistik pindah ke Jakarta dengan nama *Centraal Kantoor Voor De Statistiek* (CKS) dan melaksanakan Sensus Penduduk pertama di Indonesia pada tahun 1930. Pada masa Pemerintahan Jepang di Indonesia pada tahun 1942-1945, CKS berubah nama menjadi *Shomubu Chosasitsu Gunseikanbu* dengan kegiatan memenuhi kebutuhan perang/militer.

Setelah Kemerdekaan Republik Indonesia (RI) diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945, lembaga tersebut dinasionalisasikan dengan nama Kantor Penyelidikan Perangkaan Umum Republik Indonesia (KAPPURI) dan dipimpin oleh Mr. Abdul Karim Pringgodigdo. Setelah adanya Surat Edaran Kementerian Kemakmuran tanggal 12 Juni 1950 Nomor 219/S.C., lembaga KAPPURI dan CKS dilebur menjadi Kantor Pusat Statistik (KPS) dibawah tanggung jawab Menteri Kemakmuran.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perekonomian Nomor P/44, KPS bertanggungjawab kepada Menteri Perekonomian. Selanjutnya, melalui SK Menteri Perekonomian tanggal 24 Desember 1953 Nomor IB.099/M kegiatan KPS dibagi dalam dua bagian yaitu Afdeling A (Bagian Riset) dan Afdeling B (Bagian penyelenggaraan dan Tata Usaha). Berdasarkan Keppres X nomor 172 tanggal 1 Juni 1957, KPS berubah menjadi Biro Pusat Statistik dan bertanggungjawab langsung kepada Perdana Menteri.

Sesuai dengan UU No.6/1960 tentang Sensus, BPS menyelenggarakan Sensus Penduduk serentak di pada tahun 1961. Sensus Penduduk tersebut merupakan Sensus Penduduk pertama setelah Indonesia merdeka. Sensus Penduduk di tingkat provinsi dilaksanakan oleh Kantor Gubernur, dan di tingkat Kabupaten/Kotamadya dilaksanakan oleh kantor Bupati/Walikota, sedangkan pada tingkat Kecamatan dibentuk bagian yang melaksanakan Sensus Penduduk. Selanjutnya Penyelenggara Sensus di Kantor Gubernur dan Kantor Bupati/Walikota ditetapkan menjadi Kantor Sensus dan Statistik Daerah berdasarkan Keputusan Presidium Kabinet Nomor Aa/C/9 Tahun 1965.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.16/1968 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja BPS di Pusat dan Daerah serta perubahannya menjadi PP No.6/1980, menyebutkan bahwa perwakilan BPS di daerah adalah Kantor Statistik Provinsi dan Kantor Statistik Kabupaten atau Kotamadya. Tentang Organisasi BPS ditetapkan kembali pada PP No. 2 Tahun 1992 yang disahkan pada 9 Januari 1992. Selanjutnya, Kedudukan, Fungsi, Tugas, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja BPS diatur dengan Keputusan Presiden Nomor 6 Tahun 1992.

Pada tanggal 19 Mei 1997 ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, dimana Biro Pusat Statistik diubah namanya menjadi “Badan Pusat Statistik”. Pada Keputusan Presiden No.86 Tahun 1998 tentang Badan Pusat Statistik, menetapkan bahwa perwakilan BPS di daerah merupakan Instansi Vertikal dengan nama BPS Provinsi, BPS Kabupaten, dan BPS Kotamadya. Serta pada tanggal 26 Mei 1999, ditetapkan PP Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik di Indonesia.

3.4.3.2 Visi dan Misi

Dengan mempertimbangkan capaian kinerja, memperhatikan aspirasi masyarakat, potensi dan permasalahan, serta mewujudkan Visi Presiden dan Wakil Presiden maka visi Badan Pusat Statistik untuk tahun 2025-2029 adalah:

“Lembaga yang Independen, Tepercaya, dan Berperan Aktif dalam Mendukung Perumusan Kebijakan Berbasis Data Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045”

Dalam visi yang baru tersebut BPS menetapkan visi yang berlandaskan prinsip independensi, kepercayaan publik, peran aktif, serta dukungan penuh terhadap kebijakan berbasis data. Sebagai lembaga yang menjunjung tinggi objektivitas dan tidak memihak, BPS memastikan seluruh proses statistik berjalan netral dan bebas dari intervensi, sehingga mampu mewujudkan Sistem Statistik Nasional yang andal.

Dalam menjaga kepercayaan publik, BPS berkomitmen menyediakan data yang akurat, mutakhir, dan berkualitas tinggi melalui metode yang terstandar serta proses yang transparan. BPS juga mengambil peran aktif dengan berkolaborasi dan berkontribusi bagi pembangunan nasional, baik melalui penyusunan statistik maupun pendampingan kepada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam menghasilkan data yang berkualitas.

Selain itu, BPS menjadi pilar penting dalam mendorong kebijakan berbasis data, memastikan setiap keputusan pemerintah memiliki landasan informasi yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Seluruh upaya ini sejalan dengan visi Presiden untuk menghadirkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan data yang kredibel.

Misi BPS dirumuskan dengan memperhatikan fungsi dan kewenangan BPS. Selaras dengan arah kebijakan di dalam RPJPN 2025-2045, RPJMN 2025-2029, serta Visi Presiden dan Wakil Presiden 2024-2029 yaitu “Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045” dengan uraian sebagai berikut:

1. Menyediakan Data Statistik Berkualitas dan Insight untuk Perumusan Kebijakan dan Pengambilan Keputusan
2. Memperkuat Kepemimpinan BPS dalam penyelenggaraan Sistem Statistik Nasional (SSN)
3. Memperkuat kapasitas kelembagaan statistik yang efektif dan efisien

3.4.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan

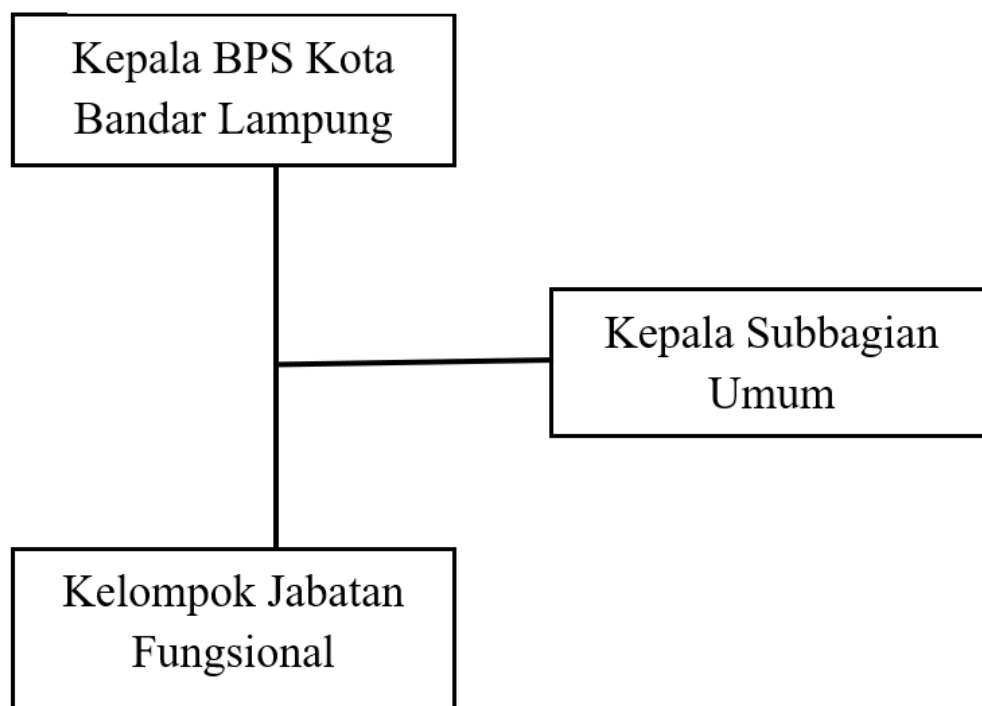
Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah vertikal yang bertanggung jawab langsung kepada BPS Provinsi Lampung. Sebagai penyedia data statistik resmi di tingkat kota, BPS Kota Bandar Lampung

memegang peranan strategis dalam menyediakan data berkualitas yang menjadi rujukan utama bagi pemerintah daerah, akademisi, sektor swasta, maupun masyarakat luas dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan.

Dengan komitmen penuh terhadap integritas dan profesionalisme, BPS Kota Bandar Lampung hadir untuk menyelenggarakan kegiatan statistik yang mencakup pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga diseminasi data. Melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), instansi ini memberikan layanan prima baik secara luring (*offline*) melalui kunjungan langsung ke perpustakaan digital, maupun secara daring (*online*) melalui portal resmi dan aplikasi konsultasi statistik.

Fasilitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Bandar Lampung dirancang secara modern dengan dukungan teknologi informasi terkini guna memastikan kenyamanan konsumen. Pelayanan yang diberikan mencakup akses publikasi statistik dalam bentuk cetak maupun digital, penjualan produk statistik, serta layanan konsultasi statistik yang dipandu oleh petugas berkompeten. Dengan demikian, BPS Kota Bandar Lampung tidak hanya berperan sebagai penyedia data, tetapi juga menjadi mitra terpercaya dalam mendukung terwujudnya Sistem Statistik Nasional yang andal bagi kemajuan pembangunan di Kota Bandar Lampung.

3.4.3.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur organisasi

Sumber: Berdasarkan Observasi dan Pengamatan 2026

Adapun rincian tugas dan tanggung jawab seluruh aparatur organisasi pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung:

1. Kepala BPS

Tugas : memimpin BPS Kabupaten/Kota dengan tugas dan fungsi BPS Kabupaten/Kota serta membina aparatur BPS Kabupaten/Kota agar berdaya guna dan berhasil guna.

2. Kepala Subbagian Umum

Tugas : melakukan penyusunan rencana dan program, urusan kepegawaian dan hukum, keuangan, perlengkapan, serta urusan dalam.

3. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas : melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

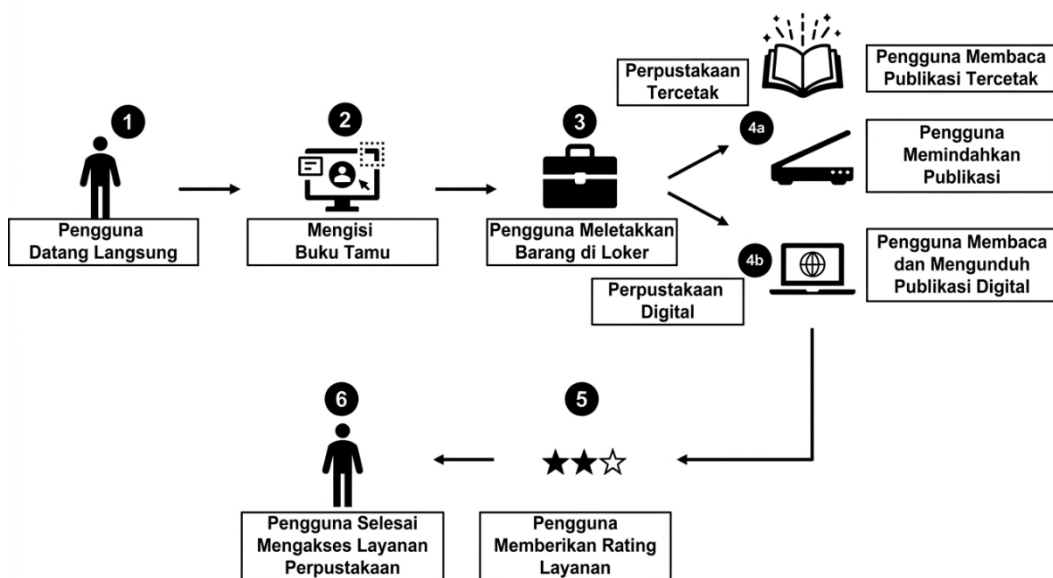
3.4.3.5 Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu



Gambar 3. 2 Maklumat Pelayanan

Sumber: Berdasarkan Observasi dan Pengamatan 2026

1. Standar Pelayanan Perpustakaan



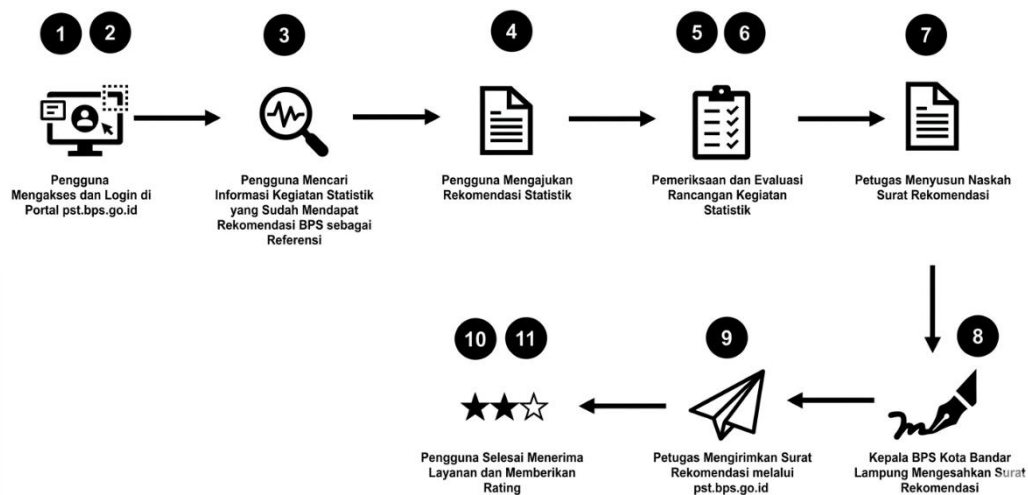
Gambar 3. 3 Standar Pelayanan Perpustakaan

Sumber: Berdasarkan Observasi dan Pengamatan 2026

- (1) Pengguna datang langsung.
- (2) Mengisi buku tamu.
- (3) Pengguna meletakkan barang di loker.
- (4) a. Perpustakaan Tercetak, Pengguna membaca publikasi tercetak dan pengguna memindahkan publikasi.
b. Perpustakaan Digital, Pengguna membaca dan Mengunduh Publikasi Digital.
- (5) Pengguna memberikan rating layanan.
- (6) Pengguna selesai mengakses layanan perpustakaan.

Pengguna layanan mendatangi pelayanan statistik terpadu BPS, Memiliki alamat email yang masih aktif, mengisi buku tamu, Pengunjung akan dilayani paling lambat 5 menit setelah mengisi buku tamu, Layanan perpustakaan dalam bentuk hardcopy dan softcopy, pelayanan ini tidak dipungut biaya sama sekali.

2. Standar Layanan Rekomendasi Statistik



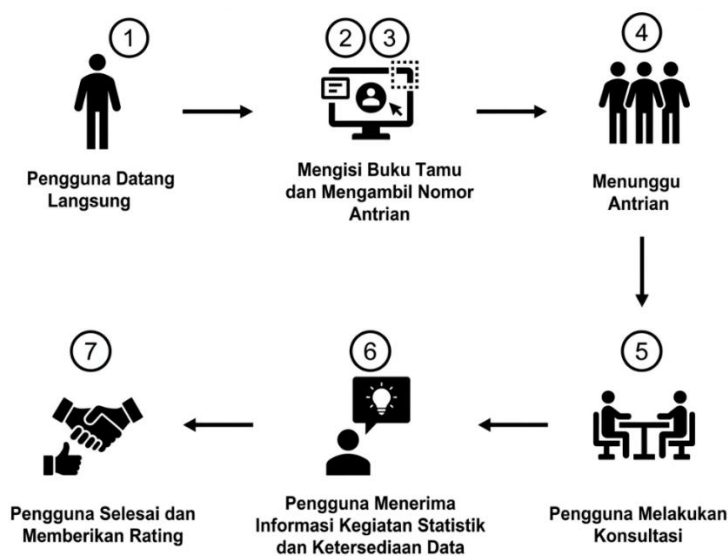
Gambar 3. 4 Standar Layanan Rekomendasi Statistik

Sumber: Berdasarkan Observasi dan Pengamatan 2026

- (1) Pengguna mengakses.
- (2) Login di portal pst.bps.go.id.
- (3) Pengguna mencari informasi kegiatan statistik yang sudah mendapat rekomendasi BPS sebagai referensi.
- (4) Pengguna mengajukan rekomendasi statistik.
- (5) Pemeriksaan.
- (6) Evaluasi rencana kegiatan statistik.
- (7) Petugas menyusun naskah surat rekomendasi.
- (8) Kepala BPS Kota Bandar Lampung mengesahkan surat rekomendasi.
- (9) Petugas mengirimkan surat rekomendasi melalui pst.bps.go.id.
- (10) Pengguna selesai menerima layanan.
- (11) Memberikan rating.

Pengguna layanan mendatangi pelayanan statistik terpadu BPS, Memiliki alamat email yang masih aktif, mengisi buku tamu, Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas, Pengunjung akan dilayani paling lambat 5 menit setelah mengisi buku tamu, Layanan konsultasi informasi (data/mendata/klasifikasi) statistik, Pelayanan ini tidak dipungut biaya sama sekali.

3. Standar Layanan Konsultasi Statistik



Gambar 3. 5 Standar Layanan Konsultasi Statistik

Sumber: Berdasarkan Observasi dan Pengamatan 2026

- (1) Pengguna datang langsung.
- (2) Mengisi buku tamu.
- (3) Mengambil No antrian.
- (4) Menunggu antrian.
- (5) Pengguna melakukan konsultasi.
- (6) Pengguna menerima informasi kegiatan Statistik dan ketersediaan data.
- (7) Pengguna selesai dan memberikan rating.

Pengguna layanan memiliki e-mail serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung ke WhatsApp, Pengunjung portal memiliki akun pada portal pst.bps.go.id, Pengunjung mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id, Waktu pelayanan maksimal 14 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas oleh BPS di portal pst.bps.go.id, Produk layanan saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik serta surat rekomendasi kegiatan statistik, Pelayanan ini tidak dipungut biaya sama sekali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, observasi lapangan, dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada BPS Kota Bandar Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Prosedur dengan SOP

Secara umum, prosedur Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024. Hal ini terlihat dari alur pelayanan yang sistematis, mulai dari pengisian buku tamu, penggunaan loker, hingga akses layanan perpustakaan digital dan konsultasi.

2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi ServQual

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas gedung PST yang baru diresmikan sudah modern dan didukung teknologi informasi terkini. Namun, masih terdapat aspirasi konsumen mengenai kebutuhan fasilitas penunjang seperti ruang sholat yang lebih memadai.
- b. *Reliability* (Keandalan): Petugas memiliki kemampuan dalam menyajikan data yang akurat, namun konsistensi jadwal rilis data pada situs web dan kepastian waktu layanan digital masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi pengguna.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Petugas menunjukkan kesigapan dalam melayani, meskipun terdapat kendala pada petugas yang terkadang merangkap tugas teknis sehingga meja layanan kosong pada saat-saat tertentu.

- d. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi dan kesopanan petugas dalam memberikan konsultasi statistik memberikan rasa aman dan percaya bagi pengguna layanan.
- e. *Empathy* (Empati): Petugas telah berupaya memahami kebutuhan spesifik pengguna data melalui layanan konsultasi yang dipandu secara personal.

3. Hambatan dalam Pelayanan

Beberapa kendala utama yang ditemukan di lapangan meliputi ketidakkonsistenan jadwal rilis data di web, kurangnya sosialisasi sistem kunjungan digital bagi pengguna awam, serta gangguan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPS Kota Bandar Lampung:

1. Peningkatan keandalan layanan digital BPS Kota Bandar Lampung perlu memastikan jadwal rilis data pada platform digital lebih terjadwal dan konsisten untuk menghindari jeda waktu yang merugikan konsumen. Sosialisasi mengenai sistem kunjungan digital juga perlu diperluas agar pengguna awam mendapatkan kepastian waktu layanan.
2. Optimalisasi manajemen sumber daya manusia sebaiknya terdapat petugas khusus yang *standby* di meja layanan tanpa merangkap tugas teknis berat lainnya, guna menjamin kehadiran petugas secara kontinu saat jam operasional berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, N., Igirisa, I., & Isa, R. (2025). Evaluation of public service quality using the SERVQUAL model: Case study of Bank Mandiri KCP Paguyaman Gorontalo Regency, Indonesia. *Asian Journal of Advanced Research and Reports*, 19(6), 177-185. <https://doi.org/10.9734/ajarr/2025/v19i61051>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2024*. Jakarta: BPS RI. Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/06/ca27ab100028cf170655e1cb>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Peraturan Kepala BPS Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik*. Jakarta: BPS RI.
- Chand, S. P. (2025). Methods of data collection in qualitative research: Interviews, focus groups, observations, and document analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303-317. <https://doi.org/10.25082/AERE.2025.01.001>
- Hanindya, B. R., & Astuti, B. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(4), 1467–1471.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Mahardhika, J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung*. Tesis. Universitas Lampung.
- Manik, E., Oktafani, F., Sari, D. A. P., Widiyawati, W., Pidola, V. A., Susiyanto, S., Suryawardani, B., Zulfikar, M., & Febrianty, F. (2022). *Manajemen Pemasaran Kontemporer (Teori dan Praktis)*. Bandung: CV Widina Media Utama.
- Naher, A. F., Vorisek, C. N., Klopfenstein, S. A. I., Lehne, M., Thun, S., Alsalamah, S., Pujari, S., Heider, D., Ahrens, W., Pigeot, I., Marckmann, G., Jenny, M. A., Renard, B. Y., von Kleist, M., Wieler, L. H., Balzer, F., & Grabenhenrich, L. (2023). Secondary data for global health digitalisation. *The Lancet Digital Health*, 5(2), e93-e101. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(22\)00222-6](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(22)00222-6)
- Nugrahini, N., Sholikhah, S., & Riyanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(2), 1–12. <https://doi.org/10.20961/jikap>
- Putri, W. F., Putri, A. F., & Niapele, S. (2025). Utilization of non-timber forest products by communities near Aketajawe Lolobata Resort Tayawi National Park (Case study of the Tobelo Dalam Tribal Community). *Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan*, 18(1), 419-429. <https://doi.org/10.52046/agrikan.v18i1.419-429>
- Rochman, M. Z., & Wulandari, S. S. (2023). Analysis of public services to improve service excellence in Bugoharjo Village. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 3(1), 52-63. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Rangkuti, F. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis: Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Schlunegger, M. C., Zumstein-Shaha, M., & Palm, R. (2024). Methodologic and data-analysis triangulation in case studies: A scoping review. *Western Journal of Nursing Research*, 46(8), 611-622. <https://doi.org/10.1177/01939459241263011>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Taruk Bua, J. A., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan Metode SERVQUAL. *JSI (Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma)*, 12(2), 109–116. <https://doi.org/10.35968/jsi.v12i2.1475>
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Wahyuli, R. A., Parawu, H. E., & Yusuf, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 4(5), 993–1004.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.