

**STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BADAN PUSAT STATISTIK LAMPUNG SELATAN
(Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)**

(Skripsi)

Oleh

Pebra Nazalini
NPM 1816041034



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK LAMPUNG SELATAN (Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)

Oleh:

Pebra Nazalini

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tanggung jawab pemerintah. Dalam menyikapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi Badan Pusat Statistik melalui Unit Pelayanan Statistik Terpadu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan strategi melalui penerapan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) dengan berbagai kegiatan turunannya yaitu kegiatan sosialisasi, kegiatan survei kebutuhan data serta meningkatkan sarana pelayanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai proses implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan serta kualitas pelayanan publik berdasarkan penerapan strategi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dikaji menggunakan teori implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003) dengan 3 indikator yaitu program, prosedur, dan anggaran, serta teori kualitas pelayanan publik menurut Nurdin (2019) dengan 6 indikator yaitu sarana pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta Harga. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan belum berjalan secara optimal dikarenakan prosedur pelaksanaan program yang masih terkendala mengenai mekanisme waktu pelayanan online, pemanfaatan sarana pelayanan serta minimnya aktor yang terlibat dalam proses pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Selanjutnya kualitas pelayanan publik yang tersedia sudah mampu memenuhi dimensi pelayanan publik yang berkualitas terkait penyediaan sarana prasarana yang menunjang, keandalan, jaminan pelayanan, empati, serta harga pelayanan, namun pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) belum maksimal dirasakan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi strategi, Manajemen strategi, Pelayanan publik

ABSTRACT

STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BADAN PUSAT STATISTIK SOUTH LAMPUNG REGENCY (Study on Integrated Statistical Services 2022)

By:
Pebrina Nazalini

Providing the high quality of public services are government's responsibility. The Integrated Statistical Service Unit of Badan Pusat Statistik seeks to improve the quality of public services by implementing strategies through the Statistical Information Provision and Service Program with various activities, namely socialization, survey activities for data needs and improving digitally based service facilities. This study aims to analyze the process of strategy implementation for improving the quality of public services and to analyze the quality of public services based on the implementation of these strategies. This research is a qualitative descriptive study that using strategy implementation theory according to Hunger & Wheelen (2003) with 3 indicators, namely programs, procedures, and budgets, and the theory of public service quality according to Nurdin (2019) with 6 indicators, namely facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and price. The results of this study indicate that the implementation of the strategy to improve the quality of public services in the Badan Pusat Statistik of South Lampung Regency has not run optimally because the procedures for implementing the program are still constrained regarding the mechanism of online service time, utilization of service facilities and the lack of actors that involved in the process of implementing the socialization program. Furthermore, the quality of public services that has been provided are in accordance with the dimensions of the high quality of public services related to the provision of supporting infrastructure, reliability, service assurances, empathy, and service prices, but the responsiveness dimension has not been maximally provided.

Keywords: *Strategy Implementation, Management Strategy, Public Service*

**STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BADAN PUSAT STATISTIK LAMPUNG SELATAN
(Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)**

Oleh

Pebra Nazalini

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK LAMPUNG
SELATAN (Studi pada Unit Pelayanan
Statistik Terpadu Tahun 2022)**

Nama Mahasiswa : **Pebra Nazafini**

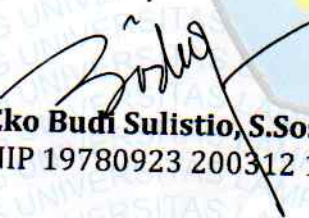
No. Pokok Mahasiswa : **1816041034**


Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




1. Komisi Pembimbing


Eko Budi Sulistio, S.Sos, M.AP.
NIP 19780923 200312 1 001


Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.
NIP 19850620 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meliyana, S.IP, M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

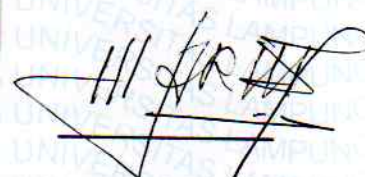
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Eko Budi Sulistio, S.Sos, M.AP.



Sekretaris : Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.



Penguji Utama : Syamsul Ma'arif, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 Agustus 2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 30 Agustus 2022

Yang n




Pebra Nazalini

NPM 1816041034

RIWAYAT HIDUP



Pebra Nazalini, lahir di Kota Batam, Kepulauan Riau pada tanggal 19 Februari 2000 sebagai anak pertama dari dua bersaudara, buah kasih dari pasangan ayahanda Nazaruddin dan ibunda Lenny Marlina. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar (SD) di SDN 1 Way Urang dan selesai pada tahun 2011, kemudian dilanjutkan pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Kalianda yang selesai pada tahun 2014, dan menempuh Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Kalianda Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) hingga selesai pada tahun 2017. Penulis diterima di Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Melalui jalur SBMPTN.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung, Penulis cukup aktif dalam berorganisasi baik organisasi tingkat Fakultas maupun Universitas yaitu di BEM U KBM UNILA, dan HIMAGARA. Pada bulan Januari hingga Februari 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukaraja, Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan. Selanjutnya pada bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022 penulis telah melaksanakan Magang Kampus Merdeka di Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Selatan.

Berkat rahmat dari Allah SWT, do'a serta dukungan oleh orang tua, saudara, dan semua teman yang dikenal akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai syarat kelulusan program Sarjana Administrasi Negara pada tahun 2022.

MOTTO

Run if you cant fly, walk if you cant run and crawl if you cant walk. Even if your knees drop to the ground as long as they don't get buried it won't matter, so just win no matter what

(Agust D)

Just be the type of flower that still grow after the forest fire. Cause there are all these moments you think that you won't survive, and then you survive.

(Pebra Nazalini)

PERSEMBAHAN



Orang yang Paling Ku Sayangi

Terimakasih untuk dukungan terbesar dalam hidupku, ibuku dan ayahku.

Terimakasih untuk segalanya pengorbanan dan do'a-do'a yang kalian berikan untukku, kalian lah yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasiku. Do'a doa yang selalu terpanjatkan untuk menantikan keberhasilanku, dan terimakasih kepada adiku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.

Sahabat-sahabatku,

Yang selalu memberikan warna dalam perjalanan hidupku

Para dosen dan civitas akademika,

Yang telah memberikan bekal ilmu untuk masa depan, dukungan, do'a, dan semangat untukku dalam melangkah lebih jauh

Almamater tercinta,

Universitas Lampung

SAN WACANA

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya skripsi yang berjudul “**STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK LAMPUNG SELATAN (Studi pada Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)** ” yang penyajiannya tersusun secara sistematis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik seperti saat ini melainkan dengan adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
2. Ibu Meiliyana, S.IP., MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos, M.AP. selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan motivasi dan dukungan untuk tidak berputus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga setiap langkah bapak selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
5. Ibu Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D. selaku dosen Pembimbing kedua dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih banyak telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan cepat. Semoga ibu selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan Aamiin yarabbalamin

6. Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji skripsi penulis. Terimakasih untuk semua kritik, dan saran yang diberikan untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi menjadi lebih baik. Semoga setiap langkah bapak selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Mba Wulan dan Pak Johari selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan kepada penulis berkaitan dengan administrasi dalam perkuliahan maupun penyusunan skripsi
9. Bapak Arif Rahman Maulana, S.Si., M.M. selaku Kepala Badan Pusat Statistik Lampung Selatan, Bapak Rosadi Zein, S.Stat selaku kepala sub-bagian umum Badan Pusat Statistik Lampung Selatan, Bapak Supardi, S.ST selaku koordinator seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) Badan Pusat Statistik Lampung Selatan, Ibu Destika Mulyasari, S.ST selaku koordinator seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) serta petugas Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Lampung Selatan.
10. Teristimewa kedua orang tuaku Ibunda Lenny Marlina, dan Ayahanda Nazaruddin. Terimakasih atas kerja keras, do'a, restu, kasih sayang, motivasi, dukungan, nasehat, dan semangat yang luar biasa tiada putusnya kalian berikan untuk kesuksesanku kelak.
11. Untuk adikku Melinda Dwi Erda Wilianti yang telah menjadi sumber semangat untuk tetap hidup dan berjuang.
12. Terimakasih untuk temanku Cindy Cenora, terimakasih sudah menemani dan kebersamai perjuangan dari awal masuk kuliah sampai saat ini.
13. Untuk sahabat seperjuanganku Asmiati, Safwa Salsabila Abbas, Nadya Putri

Marseila, Dhitania Hussella, Sugiyanti terimakasih atas support dan semua kenangan indah selama masa perkuliahan

14. Untuk sahabat seperjuanganku Anisa Firani terimakasih telah kebersamai perjuangan, semoga kedepanya perjuangan yang telah terlewati akan membawa kita semua kepada kehidupan yang lebih baik lagi
15. Untuk sahabatku Amelia Ariyanti, Apriliana Sukmawati, Windiana Putri, Rosita Dwi Purna, Sindy Pratiwi Putri, Ekaresti Oktavia, Tisya Viviyanti terimakasih atas dukungan serta loyalitas yang telah diberikan selama ini
16. Untuk First Riyatna Rahman terimakasih atas motivasi dan pelajaran hidup yang diberikan untuk tetap terus berjuang
17. Terkhusus untuk diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang, dan berusaha sejauh ini. Terimakasih sudah tetap berjuang melewati hal sulit. Terimakasih sudah bertahan dan kuat dengan keadaan yang ada. Terimakasih sudah kebersamai dan berhasil melewati semuanya dengan begitu baik. Terimakasih masih tetap tidak menyerah meskipun ada banyak hal yang bisa dijadikan alasan menyudahi perjuangan. *Here's for all the sleepless night that i've been passed, see you in the next level myself.*

Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi manfaat bagi kita semua. Penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga semua kebaikan yang telah kalian berikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin

Bandar Lampung, 30 Agustus 2022

Penulis,

Pebra Nazalini

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan tentang Strategi.....	11
2.2.1 Pengertian strategi	11
2.2.2 Tipe strategi	13
2.3 Tinjauan tentang Manajemen Strategi	14
2.3.1 Pengertian Manajemen Strategi.....	14
2.3.2 Tujuan Manajemen Strategi pada Sektor Publik	14
2.3.3 Elemen-Element Manajemen Strategi.....	18
2.3.4 Tahapan Manajemen Strategi	19
2.4 Tinjauan Tentang Implementasi Strategi.....	23
2.4.1 Definisi implementasi strategi	23
2.4.2 Model implementasi Strategi.....	25
2.5 Pelayanan Publik	27
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik	27
2.5.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	29
2.5.3 Komponen Standar Pelayanan Publik	31
2.5.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	32

2.6	Kualitas Pelayanan publik	33
III. METODE PENELITIAN		35
3.1	Tipe Penelitian	35
3.2	Lokasi Penelitian	37
3.3	Fokus Penelitian.....	38
3.4	Sumber dan Jenis Data.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan data	42
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	46
3.8	Analisis Data.....	46
3.9	Uji Keabsahan Data	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Lampung Selatan.....	49
4.1.2	Profil Badan Pusat Statistik Lampung Selatan.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan.....	55
4.1.4	Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lampung Selatan..	56
4.2	Hasil dan Pembahasan	58
4.2.1	Implementasi Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan	58
4.2.1.1	Program	59
4.2.1.2	Prosedur	71
4.2.1.3	Anggaran	82
4.2.2	Kualitas Pelayanan Publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan Berdasarkan Pengimplementasian Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	90
1.2.2.1	Sarana Prasarana	91
1.2.2.2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	98
1.2.2.3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	99
1.2.2.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	102
1.2.2.5	Empati (<i>Emphaty</i>)	104
1.2.2.6	Harga.....	105

V. KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. Daftar Informan	43
Tabel 3. Jumlah Anggaran Pelaksanaan Program dan Kegiatan dalam Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik BPS Lamsel.....	84
Tabel 4. Pagu dan Realisasi Anggaran Menurut Program pada BPS Lamsel Tahun 2020	85
Tabel 5. Pagu dan Realisasi Anggaran Menurut Program pada BPS Lamsel Tahun 2021	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tahapan Manajemen Strategi	19
Gambar 2. Teknik Analisis Data Model Interaktif	47
Gambar 3. Peta Wilayah Kabupaten Lampung Selatan.....	51
Gambar 4. Jarak ibu kota kecamatan dari ibu kota kabupaten Lamsel	52
Gambar 5. Kantor BPS Kabupaten Lampung Selatan.....	53
Gambar 6. Struktur Organisasi BPS Kabupaten Lampung Selatan.....	55
Gambar 7. Publikasi Hasil Survei Kebutuhan Data pada <i>website</i>	62
Gambar 8. Persentase Konsumen PST BPS Lampung Selatan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	64
Gambar 9. Pelaksanaan Program Sosialisasi Ngobrol Bareng Statistik Cerdas Dari Data.....	73
Gambar 10. Tampilan Pelayanan Statistik Terpadu Online pada Website BPS Kabupaten Lampung Selatan.....	75
Lampung Selatan Tahun 2021	85
Gambar 11. Proporsi Anggaran Perprogram BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020	87
Gambar 12. Proporsi Anggaran Perprogram BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2021	87
Gambar 13. Ruang Pelayanan Statistik Terpadu BPS Lamsel	92
Gambar 14. Sarana Penunjang Penyediaan Pelayanan pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan.....	93
Gambar 15. Sarana Pencegahan Penularan Covid-19 pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan	94
Gambar 16. Tampilan <i>Website</i> BPS Kabupaten Lampung Selatan	95
Gambar 17. <i>Back Drop</i> Standar Biaya Pelayanan PST BPS Kabupaten Lampung Selatan	103

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah untuk terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera. Karenanya pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik perlu terus berintegritas untuk dapat menyediakan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus meningkatkan kemampuan untuk dapat beradaptasi ditengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat seperti saat ini yang meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap hasil kinerja birokrasi pemerintahan dan membuat masyarakat semakin peduli terhadap peningkatan kualitas hidupnya. Kinerja yang dihasilkan oleh pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyedia pelayanan publik.

Menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah. Kendala dan faktor lainnya yang dihadapi pemerintah mengakibatkan pelayanan publik yang disediakan pemerintah dirasakan masih kurang dan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja yang dihasilkan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. Saat ini Indonesia sering kali dihadapkan oleh permasalahan pelayanan publik, permasalahan ini berkaitan dengan ketidaksesuaian harapan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang dipicu oleh tidak efektifnya sistem yang berlaku saat pelayanan diberikan, biaya yang relatif mahal, serta tidak transparannya pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Kinerja buruk birokrasi seperti sikap dan

perilaku birokrasi yang kurang responsif serta struktur birokrasi yang sudah dijalankan sampai saat ini masih belum optimal. Pernyataan bahwa birokrasi telah mempunyai paradigma baru yakni cara pandang dan cara kerja yang lebih mementingkan kualitas pelayanan dan transparan, nyatanya belum terwujud dalam kinerja sehari-hari aparat pemerintahan saat ini (Arif 2006). Oleh sebab itu, birokrasi pemerintahan harus diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan publik, yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa. Perubahan paradigma pelayanan birokrasi diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan prima kepada publik, yakni melalui instrumen pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto 2012).

Dalam kaitan dengan upaya perbaikan pelayanan publik keefektivitasan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Pada penilaian yang dilakukan Bank Dunia mengenai *government effectiveness*, pada tahun 2013 Indonesia memperoleh skor -0,20 , pada tahun 2015 -0,24 , dan pada tahun 2017 0,04 sementara pada tahun 2018 dan 2019 penilaian *government effectiveness index* yang dicapai pemerintah Indonesia yaitu 0,18 dan pada tahun 2020 nilai yang dicapai Indonesia meningkat menjadi 0,37 tentunya ini merupakan suatu pencapaian yang signifikan. Meskipun pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang signifikan dibanding tahun tahun sebelumnya skor tersebut masih menunjukkan kapasitas kelembagaan/efektivitas pemerintahan di Indonesia tertinggal jika dibandingkan dengan kemajuan yang dicapai oleh negara-negara tetangga (World Bank 2020). Berdasarkan data tersebut dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik untuk dapat meningkatkan indeks keefektivitasan pemerintah (*government effectiveness index*) perlu memahami adanya perubahan sikap dan kepentingan masyarakat. Terutama pada era globalisasi disaat teknologi informasi semakin berkembang yang tentunya berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Ma'arif (2013) Era e-government saat ini harus dimanfaatkan oleh berbagai tingkat pemerintahan, bahkan yang memiliki

lingkup terkecil sekalipun. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada, dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna pelayanan. Pada prinsipnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik ini bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi manajemen perubahan dalam menyikapi perubahan ini (Furqoni 2014).

Berbagai instansi maupun lembaga pemerintahan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan berbagai strategi pada lingkup organisasinya tidak terkecuali pada Badan Pusat Statistik. Hal ini didasarkan pada penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPS. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh perusahaan konsultan Ernst & Young di tahun 2010 menunjukkan kurang puasnya masyarakat terhadap kinerja Badan Pusat Statistik. Beberapa temuan survei antara lain:

- a. Sebagian besar masyarakat berpandangan positif terhadap hasil kinerja BPS, namun masih terdapat masyarakat yang memandang negatif
- b. Dalam aspek kualitas, terdapat masyarakat yang berpandangan netral dan merasa tidak dilibatkan dalam setiap perkembangan di BPS
- c. BPS perlu bekerjasama dengan pengguna data untuk memahami pandangan mereka terhadap accuracy dan timeliness. (Badan Pusat Statistik 2014)

Badan Pusat Statistik (BPS) sendiri merupakan lembaga pemerintah non-Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPS memiliki kantor perwakilan tingkat provinsi dan kabupaten/kota yang masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala BPS Provinsi dan Kepala BPS Kabupaten/ Kota. Dalam rangka mewujudkan sistem pelayanan terpadu BPS membangun Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang dilaksanakan oleh pegawai direktorat diseminasi statistik. PST BPS adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab. Pelayanan

publik yang disediakan Badan Pusat Statistik melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yaitu penyediaan data melalui publikasi tercetak, publikasi digital, maupun konsultasi dan rekomendasi statistik bagi masyarakat (Badan Pusat Statistik 2022). Badan Pusat Statistik (BPS) menghasilkan data statistik yang dikumpulkan setiap periodik melalui metode ilmiah yang selalu diuji, direkam untuk jangka waktu yang lama. Penyediaan pelayanan informasi data yang akurat memiliki peranan penting untuk dapat dimanfaatkan bagi masyarakat maupun Kementrian/Lembaga/Dinas/Instansi di semua bidang yang ada ditengah masyarakat. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik Pasal 11 dan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 Tentang Badan Pusat Statistik Pasal 3, BPS mempunyai tugas menyelenggarakan statistik dasar yaitu pelayanan data statistik yang pemanfaatannya ditujukan untuk keperluan yang bersifat luas baik bagi pemerintah dan khususnya masyarakat. Data berkualitas yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik sangat berguna untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam segala bidang, dengan memanfaatkan data-data statistik segala perencanaan yang dibutuhkan masyarakat mengenai berbagai aspek kehidupan akan lebih akurat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) sangat perlu diperhatikan oleh Badan Pusat Statistik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi serta kondisi terkini ditengah masyarakat.

Penelitian ini berlokasi pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan sebagai perwakilan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota. Pemilihan lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh urgensi yaitu berdasarkan hasil pra-riset, BPS Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan strategi dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut tertuang dalam rencana strategis (Renstra) Badan pusat statistik lampung selatan Tahun 2020-2024. Renstra BPS Kabupaten Lampung Selatan periode 2020-2024 disusun dengan mengikuti arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Renstra BPS Kabupaten Lampung Selatan 2020-2024 berfokus pada peningkatan kualitas dari bisnis inti (*core business*) BPS yakni Penyediaan data statistik berkualitas, Pelayanan prima

hasil kegiatan statistik, dan Pembinaan dan koordinasi dalam kerangka Sistem Statistik Nasional. Dari berbagai strategi yang tertuang pada rencana strategis tersebut yang berkaitan dengan upaya perbaikan pelayanan publik pada Badan pusat Statistik Lampung Selatan yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diimplementasikan melalui Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS) dan diturunkan melalui 3 (Tiga) kegiatan yaitu kegiatan Survei Kebutuhan Data (SKD) , Kegiatan Sosialisasi melalui Forum Ngobrol Statistik Cerdas dari Data serta Peningkatan Kualitas Sarana Pelayanan Berbasis Digital. Penerapan strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik pada BPS Lampung Selatan di latar belakang oleh urgensi dimana Jajaran BPS sangat menyadari bahwa perubahan teknologi dan informasi semakin berkembang tentunya mempengaruhi kondisi persaingan yang lebih ketat antara pemberi pelayanan. Peningkatan kebutuhan pengguna data terhadap peningkatan kualitas data dan informasi statistik semakin meningkat. Pengguna data menginginkan agar data dapat tersedia lebih cepat (*faster*), dapat diperoleh lebih mudah (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*).

Berdasarkan hasil pra-riset kendala yang dihadapi BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam penyediaan pelayanan publik yang melatarbelakangi diformulasikannya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik dalam Rencana Strategis BPS Kabupaten Lampung Selatan yaitu, mengenai kondisi wilayah kerja pada daerah Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki perbedaan dengan kondisi wilayah kerja pada BPS perwakilan Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Lampung. Kabupaten Lampung Selatan memiliki beberapa pulau yang terletak di 4 Kecamatan yaitu Kecamatan Katibung, Rajabasa, Ketapang, Bakauheni serta pulau terbanyak yaitu di Kecamatan Rajabasa sebanyak 16 pulau, salah satunya yaitu pulau Sebesi yang merupakan pulau terluas di Kabupaten Lampung Selatan. Kondisi ini tentunya merupakan kendala dan tantangan tersendiri bagi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam pelaksanaan setiap kegiatan statistik untuk mendapatkan data yang berkualitas dan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini mengharuskan BPS Kabupaten Lampung Selatan untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit diakses dikarenakan jarak dan kondisi

wilayah antar Kecamatan dengan Ibu Kota Kabupaten Lampung Selatan dimana Kantor BPS Kabupaten Lampung Selatan berlokasi.

Selain itu dalam upaya menghasilkan data dan pelayanan publik yang berkualitas, kendala yang dihadapi oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan berasal dari permasalahan *Responden Burden* atau pad padahal keakuratan pengakuan dari sumber data menjadi hal yang krusial untuk menjamin kualitas data statistik dan untuk memenuhi semua kebutuhan data yang dibutuhkan masyarakat. Dalam setiap pelaksanaan kegiatan statistik untuk menghasilkan data dan pelayanan publik yang berkualitas harus memerlukan partisipasi masyarakat di setiap Kecamatan di Kabupaten Lampung Selatan. Penyediaan pelayanan publik pun harus mencakup seluruh Masyarakat di seluruh Kecamatan meski terkendala jarak maupun kondisi wilayah. Kondisi ini semakin dipengaruhi dengan Pandemi Covid-19 pada tahun 2020-2022 ini yang menambah tantangan BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam pemberian pelayanan publik dan pelaksanaan kegiatan statistik, Berdasarkan kondisi tersebut peneliti hendak mengetahui dan menganalisis mengenai penerapan Strategi yang dimiliki Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam menghadapi kendala yang telah dijabarkan diatas serta untuk mengetahui dan menganalisis mengenai kondisi kualitas pelayanan publik berdasarkan penerapan strategi tersebut oleh karena itu maka penulis perlu mengadakan penelitian yang berjudul “*Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022)*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah penulis sampaikan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai :

1. Bagaimana implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan berdasarkan penerapan strategi perbaikan kualitas pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis mengenai implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan
2. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan berdasarkan implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara merealisasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan khususnya tentang pelayanan publik dan manajemen strategi dalam pembahasan masalah mengenai strategi atau program yang dimiliki oleh Badan Pusat Statistik Lampung Selatan sebagai salah satu instansi pemerintahan yang mengimplementasikan strategi dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai gambaran, bahan masukan, dan referensi bagi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam upaya meningkatkan kinerja agar penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat dimasa yang akan datang dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memotivasi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti mampu memperkaya teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

Tabel 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rahmat Aulia Ramadhan Nst (2017) Strategi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Medan)	Fokus penelitian pada penelitian ini berfokus pada implementasi strategi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang ditinjau menggunakan teori implementasi kebijakan George Edwards III dengan indikator : Komunikasi, Sumber daya, disposisi, struktur birokrasi	Implementasi strategi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kemampuan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Medan untuk memaksimalkan potensi yang ada dan dapat dilihat dari pemahaman pegawai terhadap mekanisme dan alur proses dalam pengurusan perijinan sehingga hal ini memberikan

		Sementara dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada lokasi penelitian, menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithmal (1990)	kepuasan kepada masyarakat.
2.	Aji Dewantoro (2018) Implementasi Strategi Dinas Sosial dalam Menangani Pengemis di Kota Tangerang	Fokus pada penelitian ini yaitu meninjau bagaimana implementasi strategi pada Dinas Sosial dalam menangani pengemis di Kota Tangerang dengan menggunakan teori implementasi strategi menurut Wheelen dan Hunger (2003) dengan indikator: <ul style="list-style-type: none"> a) Program b) Prosedur c) Anggaran 	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pengimplementasian strategi Dinas Sosial dalam menangani pengemis di Kota Tangerang dari aspek program dinilai sudah cukup optimal, sedangkan pada aspek anggaran dan prosedur dinilai belum cukup optimal. Dengan demikian implementasi dinilai belum optimal dilaksanakan dan harus ditingkatkan.
3.	Yesy Beby Emelya Siregar (2019) Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdang	Fokus pada penelitian ini yaitu meninjau implementasi strategi mengenai kualitas pelayanan publik Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdang dengan menggunakan teori Zeithmal dalam (Hardiansyah 2011) dengan indikator: <ul style="list-style-type: none"> a) Berwujud 	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdang telah memenuhi semua indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan teori Zeithmal dalam (Hardiansyah 2011) dengan indikator yaitu Berwujud Berwujud (<i>Tangible</i>),

		(<i>Tangible</i>) b) Keandalan (<i>Reliability</i>) c) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) d) Jaminan (<i>Assurance</i>) e) Empati (<i>Empathy</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), serta Empati (<i>Empathy</i>).
--	--	---	---

Sumber: diolah oleh peneliti (2022)

Latar belakang penulis dalam memilih penelitian terdahulu dari ketiga penelitian ini yaitu pertama berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmat Aulia Ramadhan Nst (2017) memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu membahas mengenai penerapan strategi pada suatu instansi atau organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Perbedaan penelitian ini dari penelitian tersebut yaitu dapat dilihat dari fokus penelitian. Fokus penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Aulia Ramadhan Nst mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Medan kepada masyarakat sementara penelitian ini berlokasi pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan. Fokus penelitian pada pelayanan publik melalui penyediaan data kepada masyarakat, konsultasi statistik, maupun penyediaan publikasi tercetak berdasarkan kegiatan statistik, perbedaan juga terdapat pada teori yang digunakan dalam meninjau implementasi strategi pada organisasi publik diharapkan penelitian ini dapat menjadi pembaharuan pada penelitian dengan topik yang sama.

Pada penelitian kedua yang dilakukan oleh Aji Dewantoro (2018) memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu dengan meninjau bagaimana implementasi strategi suatu instansi dalam mengatasi permasalahan yang ada di lingkup instansi maupun di masyarakat. Kesamaan kedua yaitu penggunaan teori Wheelen dan Hunger (2003) untuk meninjau implementasi strategi yang ada. Namun penelitian

tersebut berbeda dengan penelitian ini ditinjau dari fokus penelitian dimana penelitian tersebut hanya meninjau pada tahap implementasi strategi (*Strategy Implementation*) sementara pada penelitian ini meninjau pada tahap implementasi strategi strategi (*Strategy Implementation*) dengan menggunakan teori Wheelen dan Hunger (2003) serta meninjau pada tahap Evaluasi dan pengendalian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Nurdin (2019). Selain itu pada penelitian ketiga yang dilakukan oleh Yesy Beby Emelya Siregar (2019) memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu meninjau implementasi strategi dan meninjau kualitas pelayanan publik. Perbedaan terletak pada fokus penelitian, penelitian yang dilakukan Yesy Beby Emelya Siregar (2019) meninjau kualitas pelayanan publik berdasarkan teori dari Zeithmal dalam (Hardiansyah 2011) dengan indikator yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*), sedangkan fokus penelitian pada penelitian ini meninjau kualitas pelayanan publik menggunakan teori Nurdin (2019). Berdasarkan penggunaan teori ini diharapkan menjadi suatu pembaharuan terhadap penelitian dengan topik yang serupa dikarenakan teori yang digunakan peneliti ini menggabungkan indikator-indikator dari teori terdahulu yang sudah diperbaharui yaitu dengan indikator Sarana Pelayanan, Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), serta Harga.

2.2 Tinjauan tentang Strategi

2.2.1 Pengertian strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Strategos* yang merupakan gabungan kata dari *Stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata strategi mempunyai arti yaitu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk *response* terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi. Perubahan eksternal

tersebut tentunya akan dijawab dengan memperhatikan kemampuan internal dari suatu organisasi. Sampai seberapa jauh suatu organisasi dapat memanfaatkan peluang dan meminimalkan ancaman dari luar untuk memperoleh manfaat yang maksimal dengan mendayagunakan keunggulan organisasi yang dimiliki pada saat ini (Rahim & Radjab 2017).

Menurut Marrus (2002) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Sementara Purnamasari (2016) mengemukakan bahwa strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani suatu organisasi dengan lingkungannya. Strategi dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, dimana strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok. Strategi pada umumnya akan gagal jika suatu organisasi tidak memiliki konsisten antara apa yang dikatakan, apa yang diusahakan dan apa yang dilakukan. Menurut Siagian (2004) strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Menurut Effendy (2008) strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak hanya berfungsi sebagai penunjuk arah saja melainkan termasuk dengan bagaimana taktik operasionalnya. Didalam penggunaan strategi ada yang disebut dengan manajemen strategi yang merupakan proses manajemen yang komprehensif dan berkelanjutan yang ditujukan untuk memformulasikan dan mengimplementasikan strategi yang efektif. Sementara menurut Djatmiko (2003) strategi merupakan suatu cara dimana organisasi akan mencapai tujuan-tujuannya, sesuai dengan peluang-peluang dan ancaman-ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta sumberdaya dan kemampuan internal organisasi. Berdasarkan pada definisi tersebut terdapat tiga faktor yang mempunyai pengaruh penting strategi yaitu lingkungan eksternal,

sumberdaya dan kemampuan internal, serta tujuan yang akan dicapai. Intinya, suatu strategi organisasi memberikan dasar-dasar pemahaman tentang bagaimana organisasi itu akan bersaing dan *survive* atau bertahan. Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut dapat dikatakan bahwa strategi merupakan suatu cara yang dilakukan oleh organisasi dan fokus pada jangka panjang dalam mengantisipasi dan mendeteksi situasi ketidakpastian atau perubahan lingkungan di masa depan.

Menurut Grant dalam Juliansyah (2017) strategi memiliki 3 peranan penting dalam mengisi tujuan manajemen, yaitu :

1. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan
Strategi merupakan suatu bentuk atau tema yang memberikan kesatuan hubungan antara keputusan-keputusan yang diambil oleh individu atau organisasi.
2. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi
Salah satu peranan penting strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi adalah untuk memberikan kesamaan arah bagi organisasi
3. Strategi sebagai target
Konsep strategi akan digabungkan dengan misi dan visi untuk menentukan arah organisasi pada masa yang akan datang. Penetapan tujuan tidak hanya dilakukan untuk memberikan arah bagi penyusunan strategi, tetapi juga untuk membentuk aspirasi bagi organisasi.

2.2.2 Tipe strategi

Dalam rangka mewujudkan sasaran yang akan dicapai dalam mengimplementasikan suatu strategi maka suatu organisasi perlu mengetahui tipe strategi yang digunakan, Menurut Kotten dalam Salusu (2008) tipe-tipe strategi meliputi:

- a. *Corporate strategy*
Corporate strategy atau strategi organisasi berkaitan dengan

perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategis yang baru

b. *Program strategy*

Strategi program lebih memberi perhatian kepada implikasi-implikasi strategis dari suatu program tertentu

c. *Resource support strategy*

Resource support strategy atau strategi pendukung sumberdaya memusatkan perhatian pada upaya memaksimalkan pemanfaatan berbagai sumberdaya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi

d. *Institutional Strategy*

Institutional Strategy atau strategi kelembagaan memiliki fokus yaitu mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.

Berdasarkan tipe-tipe strategi yang peneliti jabarkan di atas, strategi yang sesuai dengan yang akan diteliti adalah strategi program menurut Koten. Karena penelitian ini menyinggung strategi yang lebih memberi perhatian terhadap implikasi stratejik dari suatu program, yaitu program yang dilaksanakan sebagai strategi BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

2.3 Tinjauan tentang Manajemen Strategi

2.3.1 Pengertian Manajemen Strategi

Menurut Yulianti (2018) manajemen strategi terdiri atas dua kata yaitu manajemen dan juga strategi. Manajemen seperti yang kita ketahui merupakan sebuah seni dan ilmu merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan melakukan kontrol terhadap sumber daya organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan strategi adalah proses

pendekatan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan pelaksanaan sebuah kegiatan dalam satu waktu. Sementara menurut Isbandono (2011) Manajemen strategi adalah proses pengidentifikasian, pemilihan, dan pengimplementasian aktivitas-aktivitas yang dapat memperbaiki kinerja jangka panjang dari organisasi, melalui penentuan arah disertai melanjutkan komitmen ataupun penyesuaian antara keterampilan internal dengan sarana-sarana dari organisasi berikut pula dengan lingkungan yang evolutif dimana organisasi tersebut beroperasi.

Menurut Nawawi dalam Sujadi (2011) Manajemen strategi merupakan proses pengambilan keputusan yang ditetapkan bersifat mendasar dan menyeluruh yang berarti berkenaan dengan aspek-aspek yang penting dalam kehidupan sebuah organisasi, terutama tujuannya dan cara melaksanakan atau cara mencapainya. Sementara Poister dan Streib (2005) mengemukakan bahwa manajemen strategi lebih dari sekedar proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi, manajemen strategi adalah proses pengelolaan organisasi dalam hal ini sektor publik, melalui perspektif strategis dan berkelanjutan untuk memastikan rencana strategis selalu diperbarui dan mampu menggerakkan proses manajemen lainnya. Manajemen strategis adalah suatu sarana dalam menyediakan kepemimpinan yang maju terkait masalah fundamental organisasi dan lingkungannya dengan cara-cara sistematis, efektif dan berorientasi pada tujuan. Manajemen strategi sendiri telah muncul sebagai alat serbaguna dimana manajemen sektor publik harus mempunyainya agar organisasi dapat bertahan secara jangka pendek dan jangka menengah serta pembangunan jangka panjang. Selanjutnya menurut Ibrahim dalam Oja (2016) manajemen strategi pada prinsipnya adalah kemampuan manajemen organisasi untuk mengadaptasi masa depan yang umumnya bersifat jangka pendek serta menengah. Strategi penting karena merupakan proses untuk menentukan arah yang harus dijalani agar visi dan misi organisasi dapat tercapai. Strategi juga dapat memberikan dasar yang masuk akal untuk keputusan-keputusan yang akan menuntun kearah

pencapaian tujuan organisasi. Keputusan strategi akan meningkatkan kemampuan pemimpin dalam menghadapi perubahan.

Menurut Taufiqurokhman (2016) mengemukakan bahwa manajemen strategi berhubungan dengan bagaimana memperkuat viabilitas dan efektivitas organisasi sektor publik baik dari segi kebijakan substantif dan kapasitas pengelolaan jangka panjang. Manajemen strategis ini mengintegrasikan semua proses manajemen lainnya untuk menyediakan pendekatan yang sistematis, koheren, dan efektif untuk membangun, mencapai, memantau, dan memperbarui tujuan strategis sebuah instansi. Manajemen strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar mencakup seluruh komponen dilingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategis (Renstra) yang dijabarkan menjadi perencanaan operasional yang kemudian dijabarkan dalam bentuk kerja dan proyek tahunan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat dikatakan bahwa manajemen strategi yaitu serangkaian keputusan dan tindakan yang dilakukan sebagai bentuk pengelolaan organisasi yang dapat memperbaiki kinerja jangka panjang dari organisasi terkait masalah fundamental organisasi dan lingkungannya dengan cara-cara sistematis, efektif dan berorientasi pada tujuan melalui penentuan arah yang harus dijalani agar visi dan misi organisasi dapat tercapai.

2.3.2 Tujuan Manajemen Strategi pada Sektor Publik

Manajemen strategi dibutuhkan pada sektor publik dalam melaksanakan kegiatannya dikarenakan sebagai suatu organisasi yang ingin mencapai tujuan organisasi publik membutuhkan rencana strategis untuk mencapai tujuan tersebut yang dirinci dalam program-program dan kegiatan-kegiatan yang dapat bersinergi untuk mewujudkan tujuan tersebut. Sektor publik juga dapat merumuskan strategi kedepannya dan melihat ancaman dan

peluang yang ada serta menetapkan sasaran dan arah yang jelas untuk masa depan.

Dengan menerapkan apa yang ada didalam manajemen strategi maka diharapkan sektor publik dapat:

- a. Menjadi instansi reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks
- b. Mengelola sumberdaya yang dimiliki untuk hasil yang maksimal (*managing for result*)
- c. Mengubah orientasi instansi menjadi instansi yang berorientasi masa depan
- d. Menjadikan instansi lebih adaptif, fleksibel mengurangi birokrasi yang rumit dan lebih transparan
- e. Menjadikan instansi mampu memenuhi harapan masyarakat (pengguna layanan)

Adapun tujuan dari manajemen strategi sektor publik antara lain:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien
- b. Mengevaluasi kinerja, meninjau dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan didalam pelaksanaan strategi
- c. Senantiasa memperbarui strategi yang dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal
- d. Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman organisasi yang ada
- e. Senantiasa melakukan inovasi atas layanan yang diberikan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Taufiqurokhman 2016).

Menurut Saleh dalam Hefniy & Refi (2019) tujuan penerapan manajemen strategi pada sektor publik yaitu antara lain:

- a. Memberikan arah dan tujuan jangka panjang organisasi secara jelas dan transparan
- b. Membantu manajer dalam melakukan perubahan dan strategi dalam meningkatkan kemampuan organisasi guna mencegah masalah muncul di masa depan
- c. Membuat kegiatan organisasi menjadi lebih efektif dan efisien dalam menggunakan sumber daya
- d. Mengidentifikasi berbagai keunggulan komparatif dalam lingkungan organisasi
- e. Melibatkan anggota dalam membuat strategi, sehingga anggota organisasi dapat termotivasi pada saat pelaksanaannya

2.3.3 Elemen-Elemen Manajemen Strategi

Adapun yang menjadi elemen-elemen manajemen strategi adalah sebagai berikut (Tangkilisan 2003):

- a. Misi dan harapan organisasi, keduanya merupakan pengertian yang terdapat dalam organisasi. Misi menjelaskan mengapa suatu organisasi didirikan sejak awal, sedangkan harapan mengandung makna hasil yang ingin dicapai organisasi.
- b. Tujuan dan sasaran. Tujuan harus dibangun dengan memperhatikan misi, sedangkan sasaran dibuat untuk mendukung tujuan tersebut. Tujuan dan sasaran membuat target strategi-strategi mana yang harus dibangun.
- c. Memperhatikan situasi strategik, dimana lingkungan eksternal terdiri atas beberapa faktor yang secara langsung memberikan sedikit kontrol, yang terdiri dari ekonomi, sosial, hukum, politik dan teknologi. Sebuah organisasi harus memperhatikan peluang dan ancaman dari lingkungan luar tersebut. Sementara lingkungan internal menyangkut sumber daya,

sehingga yang perlu di perhatikan adalah bagaimana mengoptimalkan kekuatan dan menekan kelemahan organisasi tersebut.

- d. Strategi formulasi sebagai proses pengambilan keputusan berdasarkan analisis situasi strategik yang ditentukan oleh lingkungan eksternal dan internal.
- e. Strategi evaluasi dari pilihan-pilihan yang akan mengembangkan alternatif-alternatif strategi. Alternatif-alternatif tersebut akan disistematiskan kedalam pembatasan daftar alternatif terbaik yang didasarkan faktor kritis untuk mencapai kesuksesan organisasi.
- f. Strategi implementasi dan perencanaan sebagai fase yang sangat penting karena sebaik apapun sebuah strategi, belum dikatakan efektif sebelum diimplementasikan.
- g. Pengendalian strategi, meliputi evaluasi dan strategi implementasi

2.3.4 Tahapan Manajemen Strategi

Menurut Hunger & Wheelen (2003) proses manajemen strategi memiliki 4 (Empat) Elemen-elemen dasar meliputi aktivitas-aktivitas mulai dari pengamatan lingkungan hingga evaluasi kinerja yang dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Manajemen Strategi

Sumber: Hunger & Wheelen (2003)

- a. Pengamatan lingkungan (*Environmental Scanning*)
Pada elemen pertama merupakan faktor-faktor penting untuk masa depan organisasi, pengamatan lingkungan menggunakan metode SWOT dimana organisasi mengamati lingkungan internal dan

eksternal organisasi dari segi Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Kesempatan (*Opportunities*), serta Tantangan (*Threats*).

1. Analisis lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal terdiri dari variabel-variabel Kesempatan (*Opportunities*) dan Tantangan (*Threats*) yang berada diluar organisasi dan tidak secara khusus ada dalam pengendalian jangka pendek dari manajemen puncak. Elemen-elemen pada lingkungan eksternal dapat berupa pemegang saham, pemerintah, pesaing, maupun pelanggan.

2. Analisis lingkungan internal

Lingkungan internal terdiri dari variabel Kekuatan (*Strength*) serta Kelemahan (*Weakness*) yang ada didalam organisasi tetapi biasanya tidak dalam pengendalian jangka pendek dari manajemen puncak. Variabel-variabel tersebut meliputi struktur, budaya, dan sumber daya organisasi. Struktur adalah cara bagaimana organisasi diorganisasikan melalui komunikasi, wewenang, serta arus kerja. Struktur yaitu sebagai rantai perintah dan digambarkan secara grafis dengan menggunakan bagan organisasi. Budaya merupakan pola keyakinan, penghargaan, dan nilai-nilai yang dibagikan oleh anggota organisasi. Sementara sumber daya organisasi adalah aset dalam kinerja organisasi yang meliputi keahlian orang, kemampuan, dan bakat manajerial. Tujuan utama dari manajemen strategi yaitu memadukan variabel-variabel internal organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif secara terus menerus sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal.

b. Formulasi Strategi

Menurut David (2009) Formulasi strategi mencakup hal-hal mengenai pengembangan visi-misi, identifikasi, peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, penetapan tujuan jangka panjang, pencarian strategi-strategi alternatif dan pemilihan strategi tertentu untuk pencapaian tujuan. Perumusan strategi merupakan pengembangan rencana jangka panjang

sebagai tindak lanjut dari hasil analisis lingkungan yang dilihat dari lingkungan internal dan eksternal organisasi dari segi Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Kesempatan (*Opportunities*), serta Tantangan (*Threats*). Perumusan strategi dilakukan berdasarkan misi organisasi, tujuan-tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi, pengembangan strategi, serta kebijakan.

1. Misi organisasi

Misi merupakan suatu tujuan atau alasan mengapa organisasi dapat hidup. Pernyataan misi yang disusun dengan baik dapat mendefinisikan tujuan mendasar serta mengidentifikasi cakupan kinerja yang akan dicapai oleh suatu organisasi

2. Tujuan

Tujuan merupakan hasil akhir dari aktivitas perencanaan, tujuan merumuskan apa yang akan diselesaikan serta kapan akan diselesaikan. Pencapaian tujuan dari suatu organisasi merupakan hasil dari penyelesaian misi.

3. Strategi

Strategi merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana organisasi akan mencapai misi dan tujuannya.

4. Kebijakan

Kebijakan merupakan suatu langkah yang menghubungkan perumusan strategi dan implementasi. Strategi-strategi yang ada diinterpretasikan melalui kebijakan yang ada pada suatu organisasi.

- c. Implementasi Strategi

Implementasi Strategi merupakan proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam Tindakan melalui pengembangan program, anggaran, serta prosedur. Pada pelaksanaan strategi dibutuhkan suatu pengembangan program yang dibuat dengan tujuan agar strategi yang telah dibuat dapat diimplementasikan dalam suatu tindakan (*Action-oriented*). Pengembangan program pun bertujuan untuk menjadikan organisasi bergerak mencapai tujuan lebih

baik lagi dari sebelumnya. Prosedur dibentuk setelah program direncanakan, hal ini bertujuan untuk memperjelas tugas, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing orang dalam organisasi. Pengembangan program yang telah ada juga harus didukung oleh suatu anggaran. Anggaran dapat digunakan sebagai pengecekan terakhir terhadap kelayakan strategi yang dipilih.

1. Program

Program dibentuk sebagai pernyataan aktivitas-aktivitas atau langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan perumusan strategi yang sebelumnya telah dilakukan.

2. Prosedur

Prosedur dibentuk sebagai sistem mengenai langkah-langkah atau teknik yang menggambarkan secara rinci bagaimana suatu program maupun kegiatan dilakukan

3. Anggaran

Anggaran merupakan program yang dinyatakan dalam satuan uang, setiap program akan dinyatakan secara rinci dalam biaya yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan suatu strategi dalam tindakan serta menentukan dengan laporan keuangan mengenai performa yang menunjukkan pengaruh yang diharapkan dari kondisi keuangan.

- d. Evaluasi dan Kontrol (*Control and Evaluation*)

Evaluasi dan kontrol mengukur apa yang dapat dihasilkan atau diraih oleh organisasi. Hal ini berarti membandingkan antara kinerja organisasi dengan hasil yang diharapkan. Kinerja adalah hasil akhir dari suatu aktivitas. Ukuran apa yang dipilih untuk mengukur kinerja tergantung pada unit organisasi yang akan dinilai dan tujuan yang akan dicapai.

Berdasarkan keempat tahapan manajemen strategi diatas, dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada tahap pengimplementasian strategi (*Strategy Implementation*), dan Evaluasi dan pengendalian (*Evaluation and Control*). Hal ini dikarenakan proses

Implementasi strategi merupakan bagian kunci (*key part*) dari manajemen strategi keseluruhan. Tahapan implementasi merupakan tahapan yang kompleks dikarenakan melibatkan berbagai *stakeholders* yang berperan penting dalam mencapai tujuan kebijakan, selain itu dalam meninjau proses implementasi tahap Evaluasi dan pengendalian pun turut berperan penting untuk menilai sejauh mana keberhasilan dari suatu proses implementasi strategi yang telah dilakukan oleh karena itu penelitian pada kedua tahap ini dirasa perlu dilakukan untuk meninjau strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Lampung Selatan.

2.4 Tinjauan Tentang Implementasi Strategi

2.4.1 Definisi implementasi strategi

Berdasarkan tahapan pada manajemen strategi yang telah peneliti uraikan sebelumnya dapat diketahui bahwa tahapan implementasi merupakan suatu tahap yang sangat penting. Hal ini juga dikemukakan oleh (Meutia,2017) bahwa tahap implementasi merupakan tahap yang sangat penting dan bukan merupakan suatu proses yang sederhana dikarenakan tanpa adanya tahap implementasi atau suatu tindakan maka suatu kebijakan maupun strategi yang telah diformulasikan pemerintah tak akan bisa mewujudkan tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Selanjutnya tahap implementasi merupakan suatu proses yang sangat kompleks dan rumit. Banyaknya kegagalan dalam tahap implementasi dalam praktiknya dikarenakan pada tahap implementasi dipengaruhi oleh berbagai variabel baik variabel individual maupun organisasional yang melibatkan banyak aktor hal ini juga dapat menyebabkan adanya benturan kepentingan diantara para aktor tersebut.

Dalam mengkaji mengenai implementasi strategi perlu diketahui mengenai pengertian implementasi strategi itu sendiri. Menurut Hunger & Wheelen

(2003) Implementasi strategi merupakan proses dimana strategi dan kebijakan yang telah dirumuskan diubah menjadi tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Akdon (2016) mengemukakan bahwa pada dasarnya implementasi strategi adalah tindakan mengimplementasikan strategi yang telah disusun kedalam berbagai alokasi sumberdaya secara optimal. Dengan kata lain, dalam mengimplementasikan strategi kita menggunakan formulasi strategi untuk membantu pembentukan tujuan-tujuan kinerja, alokasi, dan prioritas sumberdaya. Sementara menurut Amir (2011) implementasi strategi merupakan rangkaian aktivitas dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk mengeksekusi perencanaan strategi. Artinya, apa yang dirumuskan pada strategi dan kebijakan akan diterapkan melalui berbagai program kerja, anggaran dan prosedur-prosedur. Rumusan strategi yang baik tidak ada artinya bila tidak diterapkan dalam implementasi, begitu juga dengan sebaliknya. Implementasi berkaitan dengan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh suatu organisasi, lembaga atau badan tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Dewi & Sandora (2019) implementasi strategi merupakan suatu langkah penerapan strategi yang telah melalui berbagai proses identifikasi berkenaan dengan faktor lingkungan eksternal dan internal serta penyesuaian dengan tujuan organisasi atau lembaga dalam berbagai kebijakan intensif, dimana setiap divisi dan fungsional organisasi bekerja sama sesuai dengan fungsi masing-masing. Implementasi strategi merupakan proses dimana manajemen berusaha mewujudkan berbagai strategi dan kebijakannya melalui pengembangan program-program, rancangan anggaran, dan prosedur. Berdasarkan pengertian dari berbagai ahli diatas dapat dikatakan bahwa implementasi strategi merupakan suatu langkah pelaksanaan strategi yang telah dirumuskan melalui berbagai program kerja, anggaran serta prosedur dalam rangka mewujudkan tujuan yang telah dicapai pada saat perumusan strategi.

2.4.2 Model implementasi Strategi

Berikut merupakan model-model implementasi strategi menurut para ahli:

a. Model implementasi menurut Higgins dalam Salusu (2006)

Proses implementasi strategi menurut higgins memperhatikan beberapa indikator antara lain:

1. Perencanaan integral dan sistem pengendalian

Sasaran yang ingin dicapai oleh strategi harus dijabarkan secara rinci, maka dari itu dibuatkan perencanaan antara dan perencanaan operasional. Perencanaan antara adalah penghubung antara sasaran-sasaran strategi dan perencanaan operasional yang disebut juga program. Program ini mencakup ruang lingkup yang luas, waktu yang memadai, dan memiliki rincian detail. Perencanaan operasional berlaku untuk jangka waktu satu tahun dengan tugas menerjemahkan perencanaan kedalam rencana yang pasti yaitu memberi hasil kegiatan yang diinginkan

2. Kepemimpinan, motivasi, dan sistem komunikasi

Gaya kepemimpinan memegang peranan sentral dalam menggerakkan karyawan menuju sukses. Para manajer hendaknya mampu memberikan motivasi kepada jajaran kepegawaian jika ingin maju. Selain itu sistem komunikasi yang dimiliki harus baik guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kultur Organisasi

Komponen implementasi biasanya ditangani oleh bagian personalia dalam organisasi yang memiliki dua fungsi utama. Pertama, menempatkan karyawan yang sekaligus mencakup personil, perekrutan, saringan, pelatihan dan orientasi. Kedua berfungsi apabila pegawai sudah mulai bekerja mencakup pelatihan, pengembangan, penyediaan kompensasi, motivasi dan jaminan kesehatan (Salusu 2008).

b. Implementasi strategi menurut Hunger-Wheelen

Implementasi strategi menurut Hunger dan Wheelen (2003) adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Jadi secara manajemen strategi, keberhasilan implementasi strategi dapat ditentukan oleh tiga faktor utama antara lain:

1. Program

Indikator ini menjelaskan mengenai bagaimana program berdasarkan strategi yang telah dirumuskan dapat berjalan. Setelah perencanaan dibuat dalam bentuk yang masih umum dan berjangka panjang maka kemudian dibuat dalam bentuk yang lebih rinci dan berjangka pendek berupa program kerja. Dalam proses implementasi strategi dibutuhkan suatu pengembangan program untuk menunjang proses implementasi yang berupa langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu perencanaan berdasarkan rencana strategis yang telah diformulasikan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Amirullah (2015) bahwa program merupakan kumpulan kegiatan-kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan oleh satu instansi pemerintah atau lebih dalam rangka kerjasama dengan masyarakat guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

2. Anggaran (*budget*)

Anggaran merupakan program yang dinyatakan melalui bentuk satuan biaya. Setiap program akan dinyatakan secara rinci dalam biaya, yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan suatu strategi dalam tindakan, serta menentukan dengan laporan keuangan yang sistematis mengenai performa yang menunjukkan pengaruh yang diharapkan dari kondisi keuangan terhadap jalanya proses implementasi.

3. Prosedur Kerja

Prosedur kerja pada dasarnya merupakan rangkaian tata cara pelaksanaan kerja yang berurutan tahap demi tahap yang

menunjukkan arus atau proses pencapaian suatu tujuan atau sasaran program.

Alasan peneliti menggunakan konsep implementasi strategi berdasarkan model Hunger dan Wheelen adalah karena peneliti ingin memperoleh dekripsi dan analisis mengenai strategi-strategi yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) sesuai dengan beberapa komponen yang diterangkan dalam model ini, seperti pada indikator program yaitu untuk meninjau sejauh mana pelaksanaan program yang diimplementasikan BPS kabupaten Lampung Selatan dalam strategi perbaikan kualitas pelayanan publik beserta prosedur pelaksanaan dan anggaran yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan strategi tersebut sehingga dapat diketahui sejauh mana keberhasilan dari proses implementasi strategi yang dilakukan BPS Kabupaten Lampung Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) ditengah dinamisnya kondisi lingkungan organisasi baik lingkungan internal maupun eksternal.

2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Suhartoyo (2019) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada

hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Menurut Wibawa (2010) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Menurut Dwiyanto (2010) pelayanan publik merupakan semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu merupakan jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalitas tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediaannya terkait dengan upaya mewujudkan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan

publik adalah segala kegiatan pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.5.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik ditetapkan pada Pasal 5 UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti didalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam pasal 5 ayat (3) yaitu meliputi :

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan belanja daerah
- b. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruh sumbernya dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan , tetapi ketersediaanya

menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu pada aspek pelayanan jasa publik diatur dalam ayat (4), yaitu:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran daerah
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- d. Selanjutnya yaitu pelayanan publik dalam aspek administratif yang diatur dalam ayat (7), yaitu:
- e. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- f. Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang tentunya harus dipenuhi oleh pemerintah dan kualitasnya harus

senantiasa ditingkatkan terkait perubahan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan pola pikir masyarakat.

2.5.3 Komponen Standar Pelayanan Publik

Komponen standar pelayanan publik tertuang pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun berdasarkan Undang-Undang tersebut komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

a. Dasar hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem dan prosedur yang jelas, serta mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat.

c. Jangka waktu penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.

d. Biaya/tarif

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.

- e. Produk pelayanan
Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa barang publik (*public goods*), *public service* dan maupun *administration service* yang ditujukan kepada masyarakat.
- f. Sarana, prasarana, dan fasilitas
Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasara dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.
- g. Potensi Pelaksana
Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan prilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.
- h. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.
- i. Jumlah Pelaksana
Organisasi pemerintahan memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

2.5.4 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat pemerintah harus mengedepankan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, menurut Sulistio & Budi (2009) prinsip-prinsip pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yaitu:

- a. Bersifat rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka

- b. Imiah, berdasarkan kajian dan peneliti serta didukung oleh cadangan ilmu lainnya
- c. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang
- d. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal
- e. Profesionalisme, pengguna SDM yang profesional, terampil dalam istilah “*the right man in the right place*”, artinya pegawai yang bekerja pada suatu tempat harus menyesuaikan pekerjaannya sesuai dengan tempat kerja dan tugas yang diberikan kepada tenaga kerja tersebut
- f. Penggunaan teknologi modern yang tepat untuk mendukung pelayanan yang disediakan

2.6 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan publik

Selanjutnya dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik perlu diketahui mengenai dimensi pelayanan publik yang berkualitas. Maulidiah (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dan yang pertama kali dinilai dan dicari oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi *concern* yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang dihasilkan sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun. Sementara Menurut Dwiyanto (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Dalam mengetahui

kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja namun juga ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena masyarakat yang mendapatkan pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan persyaratan, itu artinya bahwa pelayanan yang berkualitas harus sesuai pada peraturan yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas pasti selalu melakukan perbaikan-perbaikan guna untuk penyempurnaan pembangunan berkelanjutan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik perlu diketahui tujuan dari pelayanan publik itu sendiri, tujuan dari pelayanan publik pada hakikatnya yaitu untuk mencapai kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan suatu pelayanan yang prima yang dicerminkan oleh beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan Kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Meutia, 2017)

Menurut Pararusman (2001) terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b. *Realibility*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
- c. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
- d. *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
- e. *Emphathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Lebih lanjut menurut Kotler dalam (Nurdin, 2019) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Keterandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- b. Keresponsifan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- c. Keyakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*

- d. Empati (*Empathy*), yaitu syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan
- e. Berwujud (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Nurdin (2019) Terdapat 6 (Enam) indikator dalam menentukan pelayanan publik yang berkualitas, indikator ini merupakan penggabungan dari indikator berdasarkan teori dari Parasuraman dan Kotler yaitu ditinjau dari beberapa aspek antara lain:

a. Sarana Pelayanan

Dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai *customer* dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

b. Keandalan (*Reability*)

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat, tidak pilih kasih, serta memiliki kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memiliki kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian yang diberikan dalam menyediakan pelayanan publik berupa pengetahuan, kesopansantunan, keramahan dan kemampuan

para pegawai dalam instansi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik berupa pemberian perhatian yang tulus dari penyedia layanan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik dalam upaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik tentunya harus melalui rangkaian proses pelayanan publik oleh karena itu mereka mengharapkan bahwa dalam proses tersebut mereka mendapatkan perlakuan yang ramah dan bersahabat. Kesan baik yang disampaikan penyedia layanan merupakan sesuatu yang sangat berharga dan akan membekas bagi masyarakat. Sehingga untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan untuk membentuk citra birokrasi yang responsif dan ramah maka pemerintah perlu memperhatikan indikator ini.

e. Harga

Pemberian pelayanan kepada masyarakat terbagi berbagai jenis dan bentuk, ada bentuk dan jenis pelayanan yang semata-mata diperuntukan kepada masyarakat tanpa menarik biaya dan bersifat gratis, tapi juga ada bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya apabila layanan sudah diterima masyarakat selanjutnya membayar beban biaya. Namun demikian beban biaya tersebut sudah menjadi standar dan wajar dan terjangkau oleh masyarakat pelanggan serta dengan dasar hukum yang jelas. Beban biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat setelah mendapatkan produk layanan harus betul-betul sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta terdapat dasar hukum yang jelas.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan untuk menganalisis penerapan atau implementasi Strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik dibutuhkan pemahaman peneliti akan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian. Selanjutnya untuk menganalisis fenomena yang terjadi dipilih teori dari para ahli yang relevan dengan topik penelitian lalu dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang dapat menggambarkan hasil penelitian. Hal ini sejalan dengan pengertian penelitian kualitatif menurut Moloeng (2005) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya untuk membangun pandangan secara rinci terhadap subjek yang diteliti melalui uraian kata-kata serta gambaran holistik. Penelitian kualitatif tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi. Pendekatan kualitatif menurut Santana (2007) mengidentifikasi gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat dan melibatkan perspektif peneliti yang partisipatif di dalam berbagai kejadiannya. Penelitian kualitatif juga menggunakan penginduksian dalam memberikan gambaran fenomena yang diamati.

Menurut Nasution (2003) pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri hingga dapat menggali masalah yang ada

dalam masyarakat. Peneliti berperan aktif dalam membuat rencana penelitian, proses, dan pelaksanaan penelitian, serta menjadi faktor penentu dari keseluruhan proses dan hasil penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, peneliti memaparkan keadaan atau kejadian melalui media berupa pertanyaan-pertanyaan mendalam yang diajukan kepada subjek penelitian (informan) untuk mendapatkan informasi yang akurat dan aktual guna mengidentifikasi masalah dan menentukan langkah-langkah berikutnya serta untuk pengambilan keputusan atau kesimpulan. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisa, dan interpretasi data yang diteliti pada masa sekarang. Penggunaan dan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dipandang tepat karena sesuai dengan karakteristik kualitatif dengan fenomena yang dikaji, untuk memverifikasi persoalan mengenai bagaimana implementasi strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam perbaikan pelayanan publik.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dari lokasi inilah peneliti dapat menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari objek atau fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini lokasi penelitian bertempat di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan khususnya pada unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah *Non* Kementerian yang mengembang tugas dari pemerintah untuk melaksanakan kegiatan statistik dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan data statistik. Pelayanan data statistik pada Badan Pusat Statistik disediakan melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dalam bentuk pelayanan yaitu konsultasi statistik, maupun publikasi data tercetak kepada masyarakat yang lengkap, akurat dan mutakhir (*up to date*), berkelanjutan,

dan relevan dalam rangka mewujudkan terciptanya Sistem Statistik Nasional yang handal , efektif dan efisien guna mendukung pembangunan nasional.

Badan Pusat Statistik Lampung Selatan sendiri masih memiliki kendala dalam penyediaan pelayanan publik dan telah memformulasikan strategi dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atas urgensi permasalahan tersebut Badan Pusat Statistik Lampung Selatan merupakan lokasi yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya dengan pertimbangan efektivitas dan efisiensi dalam penelitian ini, serta faktor kemudahan dalam memperoleh sumber data penelitian bagi peneliti maka Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dipilih menjadi lokasi penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai penerapan atau implementasi strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik serta untuk mengetahui kualitas pelayanan publik berdasarkan implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah berjalan. Untuk dapat meninjau penerapan atau implementasi strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan peneliti menggunakan teori dari Implementasi strategi menurut Hunger & Wheelen (2003), keberhasilan implementasi strategi dapat ditentukan oleh tiga faktor utama antara lain:

a. Program

Indikator ini menjelaskan mengenai bagaimana program berdasarkan strategi yang telah dirumuskan dapat berjalan. Setelah perencanaan dibuat dalam bentuk yang masih umum dan berjangka panjang maka kemudian dibuat dalam bentuk yang lebih rinci dan berjangka pendek berupa program kerja. Dalam proses implementasi strategi dibutuhkan suatu pengembangan program untuk menunjang proses implementasi yang berupa langkah-langkah yang diperlukan

untuk menyelesaikan suatu perencanaan berdasarkan rencana strategis yang telah diformulasikan.

b. Prosedur

Prosedur kerja pada dasarnya merupakan rangkaian tata cara pelaksanaan kerja yang berurutan tahap demi tahap yang menunjukkan arus atau proses pencapaian suatu tujuan atau sasaran program.

c. Anggaran (*budget*)

Anggaran merupakan program yang dinyatakan melalui bentuk satuan biaya. Setiap program akan dinyatakan secara rinci dalam biaya, yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan suatu strategi dalam tindakan, serta menentukan dengan laporan keuangan yang sistematis mengenai performa yang menunjukkan pengaruh yang diharapkan dari kondisi keuangan terhadap jalanya proses implementasi.

Selanjutnya untuk meninjau sejauh mana kualitas pelayanan publik melalui strategi yang diterapkan Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dapat ditinjau dari indikator pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan teori dari Nurdin (2019) bahwa suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi aspek aspek dibawah ini :

a. Sarana Pelayanan

Dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai *customer* dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

b. Keandalan (*Reability*)

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat, tidak pilih

kasih, serta memiliki kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memiliki kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian yang diberikan dalam menyediakan pelayanan publik berupa pengetahuan, kesopansantunan, keramahan dan kemampuan para pegawai dalam instansi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi.

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik berupa pemberian perhatian yang tulus dari penyedia layanan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik dalam upaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik tentunya harus melalui rangkaian proses pelayanan publik oleh karena itu mereka mengharapkan bahwa dalam proses tersebut mereka mendapatkan perlakuan yang ramah dan bersahabat. Kesan baik yang disampaikan penyedia layanan merupakan sesuatu yang sangat berharga dan akan membekas bagi masyarakat. Sehingga untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan untuk membentuk citra birokrasi yang responsif dan ramah maka pemerintah perlu memperhatikan indikator ini.

e. Harga

Pemberian pelayanan kepada masyarakat terbagi berbagai jenis dan bentuk, ada bentuk dan jenis pelayanan yang semata-mata diepruntukan kepada masyarakat tanpa menarik biaya dan bersifat gratis, tapi juga ada bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya apabila layanan sudah diterima masyarakat selanjutnya membayar beban biaya. Namun demikian beban biaya tersebut sudah menjadi standar dan wajar dan terjangkau oleh masyarakat pelanggan serta dengan dasar hukum yang jelas.

Beban biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat setelah mendapatkan produk layanan harus betul-betul sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta terdapat dasar hukum yang jelas.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian secara garis besar sumber data yang dimaksud dibedakan atas orang yang memberikan sumber data berupa kata-kata, tindakan (informan), tempat berkenaan dengan terjadinya peristiwa yang diteliti maupun dokumen sebagai sumber data dalam bentuk tulisan.

Adapun sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini berasal dari para informan yang bertindak sebagai pemberi informasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung melalui dokumen sebagai sumber data sekunder yang berbentuk arsip-arsip, catatan-catatan resmi maupun peraturan tertulis, Selain itu juga dilakukan studi pustaka untuk memperoleh kerangka pemikiran dan landasan teori yang menunjang proses penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah data yang dihimpun dan dikaji oleh penulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta dokumen publikasi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan berupa Rencana Strategis (Renstra) Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Tahun 2020-2024.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan peneliti dalam memperoleh dan menggali data yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2015) secara umum dalam penelitian kualitatif memiliki empat teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi atau gabungan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun teknik atau cara mengumpulkan data atau informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya bisa bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Observasi pada penelitian ini dilakukan melalui pengamatan peneliti mengenai kondisi kualitas pelayanan publik yang disediakan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Lampung Selatan baik pada indikator sarana pelayanan yang disediakan, maupun jaminan transparansi mengenai informasi waktu dan harga pelayanan yang diberikan. Data mengenai hasil observasi peneliti jabarkan pada tabel triangulasi pada lampiran.
- b. Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan (peneliti) dan terwawancara yang menjawab pertanyaan (informan). Teknik wawancara memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang diberikan informan dan bertujuan untuk memperoleh data yang diolah untuk memperoleh generalisasi yang menunjukkan kesamaan dengan situasi-situasi lain. Melalui wawancara, peneliti memperoleh gambaran tentang pandangan informan terhadap suatu hal. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan langsung dengan para pegawai Badan Pusat Statistik Lampung Selatan serta

masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada Badan Pusat Statistik Lampung Selatan. Sebelum melakukan suatu wawancara peneliti menyusun panduan wawancara terlebih dahulu berdasarkan fokus penelitian untuk dijadikan materi dalam melakukan wawancara agar terarah. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur artinya proses wawancara lebih terbuka dengan meminta pendapat atau gagasan informan penelitian terkait Strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik sehingga peneliti dapat menemukan data yang akurat dengan mencatat dan mendengarkan keterangan yang diberikan informan. Peneliti melakukan wawancara dengan menghubungi setiap informan, dan waktu pelaksanaan wawancara sesuai dengan keinginan informan. Adapun beberapa informan yang di wawancarai yaitu:

Tabel 2. Daftar Informan

No.	Nama Informan	Substansi/ Jabatan Informan	Informasi yang dibutuhkan
1.	Rosadi Zein, S.Stat	Kepala Sub Bagian Umum Badan Pusat Statistik Lampung Selatan	Informasi terkait implementasi strategi berupa program, anggaran, serta prosedur pelaksanaan yang terdapat pada rencana strategis Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Tahun 2020-2024
2.	Winda Warsita Sari, A.Md	Staff Sub Bagian Umum (Bendahara Umum) Badan Pusat Statistik Lampung Selatan	Informasi terkait penyediaan pelayanan publik maupun implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik yang ditinjau dari anggaran
3.	Supardi, S.ST	Kepala Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	Informasi terkait Informasi terkait implementasi strategi dan penyediaan pelayanan publik di PST BPS Kabupaten Lampung Selatan

4.	Destika Mulyasari, S.ST	Staff Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (Petugas Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Lampung Selatan)	Informasi terkait penyediaan pelayanan publik di PST Badan Pusat Statistik Lampung Selatan, baik kondisi setelah adanya strategi maupun sebelum adanya strategi perbaikan pelayanan publik
5.	Nitsar Ahmad	Masyarakat pengguna pelayanan pada PST BPS Lampung Selatan	Informasi terkait dengan tanggapan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Setelah Diimplementasikanya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik
6.	Wanita Mulya Asri	Masyarakat pengguna pelayanan pada PST BPS Lampung Selatan	Informasi terkait dengan tanggapan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Setelah Diimplementasikanya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik
7.	Aldi Dharma Putra	Masyarakat pengguna pelayanan pada PST BPS Lampung Selatan	Informasi terkait dengan tanggapan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan Setelah Diimplementasikanya strategi perbaikan kualitas pelayanan publik

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2022)

c) Dokumentasi

Menurut Hamidi (2004) metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Menurut Arikunto (2006) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Adapun instrument dalam mengumpulkan data melalui metode dokumentasi ini adalah peneliti sendiri, sedangkan alat bantu yang digunakan peneliti adalah perekam gambar atau foto.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh atau diperlukan dalam penelitian. Dengan kata lain instrumen penelitian merupakan perangkat yang membantu peneliti untuk memperoleh data dalam seluruh rangkaian proses kerja penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk melihat, mengamati, dan merasakan kejadian yang ada di lapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian.
- b. Pedoman wawancara (*interview guide*) dengan maksud untuk membatasi dan mengarahkan penggalan data yang bersifat terbuka sehingga memungkinkan untuk memperoleh data yang akurat.
- c. Buku catatan lapangan (*field note*) dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dilapangan.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah tahap pengumpulan data maka data yang didapat harus diolah pada tahap pengolahan data, tahap-tahap dari pengolahan data antara lain :

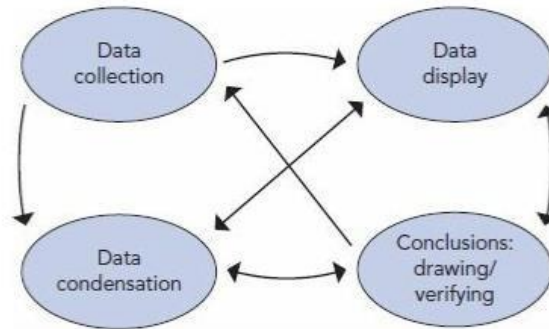
- a. Seleksi data yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti data yang diperoleh dari wawancara dengan informan.
- b. Klasifikasi data yaitu menempatkan atau mengelompokkan data sesuai dengan pokok bahasan atau permasalahan yang telah disusun.
- c. Penyusunan data yaitu kegiatan menyusun data secara sistematis menurut tata urutan yang telah ditetapkan sehingga mudah di analisis.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti dalam mengolah data-data yang ditemukan selama kegiatan penelitian. Data yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif pada umumnya berupa uraian kata-kata mengenai fenomena atau kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data-data yang ditemukan di lapangan berkembang di luar dugaan peneliti yang mampu memunculkan kerangka teoritis baru sehingga peneliti lebih jauh melangkah dari kerangka awal.

Menurut Nasution (2003) kegiatan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah dari awal penelitian, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus menerus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data dalam penelitian kualitatif.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif, menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) model interaktif memaparkan tiga jenis kegiatan analisis meliputi *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), dan *drawing and verifying conclusions* (penarikan kesimpulan/verifikasi).



Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

- a. *Data Condensation* (Kondensasi Data) Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstarkaan, dan transformasi data yang diperoleh selama penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi di lapangan, wawancara dengan informan, dan mengambil dari dokumen-dokumen yang menunjang penelitian yang kemudian data-data tersebut ditransformasikan. Proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai dengan laporan akhir lengkap tersusun. Kondensasi data merupakan bentuk analisis yang memfokuskan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak relevan.
- b. *Data Display* (Penyajian Data) Setelah semua data dikondensasikan, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan yang diperlukan. Data-data yang terurai dirangkai menjadi informasi yang kemudian sekumpulan informasi yang telah tersusun memungkinkan peneliti dalam menarik kesimpulan atau verifikasi pada tahapan selanjutnya. Data yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan, sehingga mempermudah peneliti dalam menganalisis data. Penyajian data membuat peneliti mampu memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang diperoleh dari penyajian-penyajian tersebut.
- c. *Drawing and Verifying Conclusions* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi) Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat dan padat.

Penarikan kesimpulan pada akhir penelitian harus berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan yang disertai bukti-bukti kuat untuk mendukungnya. Penarikan kesimpulan dilakukan berulang kali untuk meninjau kembali mengenai kebenarannya yang berkaitan dengan relevansi dan konsistensi terhadap judul, tujuan, dan perumusan masalah yang ada di lapangan.

3.9 Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015) pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji *credibility* (validitas interbal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas). Untuk memeriksa keabsahan data mengenai “Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan” berdasarkan data yang sudah terkumpul, selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data yang meliputi: *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* adapun perincian dari teknik diatas adalah sebagai berikut:

a. Uji *credibility*

Dalam penelitian kualitatif, uji *credibility* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa cara yang dilakukan untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian sebagai berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan salah satu triangulasi yaitu triangulasi teknik, triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu teknik observasi, wawancara, dan

dokumen pendukung terhadap informan . Untuk menguji *credibility* data mengenai “Strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik” maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada para pegawai Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dan masyarakat lampung selatan yang menerima pelayanan data dari Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (informan) dengan menggunakan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi.

b. Uji *transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif ini sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka dalam Menyusun laporan ini peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian ini, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk diaplikasikan hasil penelitian ini di tempat lain. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, seperti apa suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan ini memenuhi standar *transferability*.

c. Uji *dependability*

Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut sebagai reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian ini *dependability* dilakukan oleh auditor yang independen atau dosen pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Uji *confirmability*

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability*

mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif ini uji *confirmability* di lakukan bersamaan dengan uji *dependability* oleh dosen pembimbing.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan , maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada BPS Lampung Selatan secara keseluruhan belum berjalan secara optimal sehingga kedepannya perlu memodifikasi atau memperbaiki beberapa indikator yang kurang efektif agar mencapai hasil/target yang optimal. Berdasarkan pengembangan program implementasi strategi ini telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik BPS Kabupaten Lampung Selatan telah mengimplementasikan strategi yang tertuang pada Rencana Strategis BPS Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020-2024 dengan membuat suatu pengembangan program yaitu melalui Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (PPIS), berdasarkan program tersebut terdapat beberapa kegiatan yang menunjang tercapainya perbaikan kualitas pelayanan publik. Dilihat dari segi anggaran, jumlah anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah melalui APBN sudah sesuai dan mencukupi untuk menunjang pelaksanaan program dan kegiatan dari strategi yang ada. Alokasi anggaran juga telah digunakan secara efisien oleh BPS Kabupaten Lampung Selatan dengan sistem pelaporan keuangan yang optimal dan sistematis. Namun dari segi prosedur pelaksanaan program peneliti melihat bahwa indikator ini belum

berjalan dengan baik, hal ini berkaitan dengan pemanfaatan sarana pelayanan yang belum maksimal serta minimnya aktor dan sasaran yang terlibat pada kegiatan sosialisasi sehingga upaya membangun *user engagement* sebagai salah satu misi dan tujuan BPS Kabupaten Lampung Selatan belum terjalin secara maksimal.

2. Selanjutnya hasil dari pengimplementasian strategi perbaikan kualitas pelayanan publik pada PST BPS Kabupaten Lampung Selatan, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang disediakan telah memenuhi 5 (Lima) indikator pelayanan publik yang berkualitas antara lain:
 - a. Sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
 - b. Keandalan (*Reliability*) dimana petugas PST memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, dan penguasaan dalam menyediakan pelayanan
 - c. Jaminan (*Assurance*) yang dapat dirasakan masyarakat mengenai mekanisme pemberian pelayanan, serta transparansi biaya pelayanan
 - d. Empati (*Emphaty*) melalui penerapan budaya 3S atau senyum, sapa, dan salam pada pemberian pelayanan tanpa adanya diskriminasi atau membedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya
 - e. Harga pelayanan yang tidak dipungut biaya sehingga tidak membebani masyarakat
 - f. Terkait dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), penyediaan pelayanan publik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Lampung Selatan dinilai belum maksimal dirasakan masyarakat terutama mengenai tingkat responsivitas dalam penyediaan pelayanan secara online

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi strategi Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik beberapa saran dan masukan yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Untuk dapat lebih memberi perhatian dan menegakan Standar Operasional Prosedur (SOP) berkaitan dengan pengimplementasian suatu program untuk tercapainya tujuan berdasarkan strategi yang telah dibuat
2. Perlu diadakanya pelatihan baik fungsional maupun teknis pada petugas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) untuk membangun sumber daya aparatur yang berkompetensi sebagai penyedia pelayanan publik yang berkomitmen dalam menegakan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang berlaku sehingga terwujudnya pemangku kepentingan yang percaya data yang dihasilkan oleh Badan Pusat Statistik
3. Sebaiknya Badan Pusat Statistik Lampung Selatan dapat merencanakan dengan matang mengenai siapa saja aktor yang terlibat dan mempertimbangkan bagaimana tujuan dari suatu program dapat tercapai dengan peran masing-masing aktor didalamnya, terutama dalam program sosialisasi kegiatan untuk membangun *user engagement*
4. Dibutuhkan suatu pengawasan khususnya dalam penggunaan teknologi baru yang diterapkan harus diperhatikan secara berkala, dengan tujuan untuk mengetahui jalanya teknologi sehingga dalam penggunaanya tidak ada hambatan dan pelayanan yang dihasilkan dapat terlaksana secara efisien
5. Berkaitan dengan tingkat Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam sebaiknya terdapat penyesuaian standar waktu pelayanan baik penyediaan pelayanan secara online maupun secara langsung

6. Perlunya pemberian informasi kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan baik melalui website maupun di kantor BPS Kabupaten Lampung Selatan mengenai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak merasakan ketimpangan terhadap waktu pelayanan secara offline dan online
7. Dalam meninjau mengenai implementasi strategi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik perlu adanya indikator pendukung selain dari program, anggaran, prosedur. Terutama indikator mengenai perilaku organisasi dan nilai-nilai para partisipan terutama aparatur penyedia pelayanan secara individual terkait dengan strategi yang akan diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Akdon. 2016. *Strategic Management for Educational Management*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, Taufiq M. 2011. *Manajemen Strategik: Konsep Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amirullah. 2015. *Manajemen Strategi (Teori-Konsep-Kinerja)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arif, Saiful. 2006. *Reformasi Birokrasi Dan Demokratisasi Kebijakan Publik*. Malang: Averroes Press .
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (VI)* . Jakarta: PT Rineka Cipta .
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Laporan Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik Upaya Dan Capaian 2010-2014*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Budiningsih, Asri. 2004. *Belajar Dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- David, Fred R. 2009. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djarmiko, Rammad Dwi. 2003. *Manajemen Strategik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Pres.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- . 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gamapress.
- . 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Hunger, J David, and Thomas L Wheelen. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.

- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional .
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Meutia, Intan Fitri. 2017. *Analisis Kebijakan Publik*. . Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- . 2017. *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. London: Sage Publications.
- Moenir, AS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Media Sahabat Cendekia.
- . 2019. *Media Sahabat Cendekia Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Bandung: Media Sahabat Cendekia.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Rahim, Rahman, and Enny Radjab. 2017. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Salusu. 2008. *Pengambilan Keputusan Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
- Santana, K. Septiawan. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Managemen Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephanie, K Marrus. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali press.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, Eko Budi, and Moh Waspa Kusuma Budi. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi: Konsep, Strategi & Kasus*. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fisip Universitas Prof. Dr. Moestopo beragama.
- Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi.
- Yulianti, Devi. 2018. *Manajemen Sektor Publik*. Bandar Lampung: Pustaka Media.

JURNAL

- Dewi, Ratna, and Meri Sandora. 2019. "Analisis Manajemen Strategi Uin Suska Riau Dalam Mempersiapkan Sarjana Yang Siap Bersaing Menghadapi Mea." *Jurnal EL-RIYASAH* 10(1): 74.
- Furqoni, Muhammad. 2014. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo ." *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*: 2.
- Hefniy, and Fairus Refi. 2019. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 03(01): 169–97. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim>.
- Isbandono, Prasetyo. 2011. "Manajemen Strategi Pencegahan Dan Pemberantasan Penyalahgunaan Narkoba (Studi Pada Implementasi Oleh BNN Provinsi Jawa Timur)." *Jurnal Administrasi Publik Unesa*.
- Juliansyah, Eris. 2017. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi." *Agustus* 3(2): 24.
- Ma'arif, Syamsul. 2013. "Konteks Politis Administratif Dalam Reformasi Pelayanan Publik Di Daerah." *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1(1): 1–13.
- Oja, Hubertus. 2016. "Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* 5(1): 2–3.
- Poister, Theodore H., and Gregory Streib. 2005. "Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government: Status after Two Decades."

Public Administration Review 65(1): 45–56.

Purnamasari, Andiny Indah. 2016. Universitas Maritim Raja Ali Haji “Strategi Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Bintan Dalam Meningkatkan Minat Dan Budaya Masyarakat.” Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sujadi. 2011. “Konsep Manajemen Strategik Sebagai Paradigma Baru Di Lingkungan Organisasi Pendidikan.” *Jurnal STIE Semarang* 3(3): 2.

Wibawa, Herry. 2010. “Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN).” *Jurnal Universitas Diponegoro*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik

Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 36 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis pembangunan Statistik Badan Pusat Statistik 2020-2024

Peraturan Kepala BPS Nomor 8 Tahun 2020 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pusat Statistik provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota

Peraturan Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 8 Tahun 2020

Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang standar pelayanan statistik terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik

Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 21 Tahun 2011 pasal 5 tentang pelayanan statistik terpadu

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang statistik

Undang-Undang Statistik Nomor 16 Tahun 1997

SUMBER LAIN

Badan Pusat Statistik. (2022). *Sejarah Badan Pusat Statistik*. Diakses 9 Juni 2022, dari <https://www.bps.go.id/menu/1/sejarah.html>

World Bank. 2020. *Government Effectiveness Index*. Diakses 2 Oktober 2022, dari https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/wb_government_effectiveness/.