

# PEMBANGUNAN

# ZONA INTEGRITAS

# BPS PROVINSI LAMPUNG

## PILAR PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



# LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN PUBLIK

## 2024

**LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN PUBLIK**  
**BPS PROVINSI LAMPUNG**  
**JANUARI – DESEMBER TAHUN 2024**

**I. LATAR BELAKANG**

BPS yang merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas pokok di bidang statistik, memiliki posisi penting karena bersentuhan dengan berbagai kepentingan dari berbagai pihak, mulai dari perencanaan sampai pengambilan keputusan, sehingga membuat BPS banyak disorot masyarakat. Tuntutan tersebut menyadarkan BPS untuk dapat membangun tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dengan menjalankan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat terutama kepada pengguna data, dilakukan juga oleh BPS, termasuk BPS Provinsi Lampung. BPS Provinsi Lampung sebagai Badan Publik berkewajiban menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. BPS membangun konsep pelayanan dengan format Pelayanan Statistik Terpadu (PST), di mana pengguna data dapat memperoleh berbagai pelayanan dalam satu pintu.

**II. VISI MISI**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan evaluasi terhadap unit yang melaksanakan Pelayanan Informasi Publik. Laporan Kegiatan Pelayanan Informasi Publik di BPS Provinsi Lampung ini merupakan bentuk pertanggungjawaban secara terukur terkait kinerja BPS Provinsi Lampung, yang sesuai juga dengan program Quick Wins yang telah dicanangkan oleh BPS. Berikut adalah visi dan misi BPS Provinsi Lampung:

a. Visi BPS

Dengan mempertimbangkan capaian kinerja, memperhatikan aspirasi masyarakat, potensi dan permasalahan, serta mewujudkan Visi Presiden dan Wakil Presiden maka visi Badan Pusat Statistik untuk tahun 2020-2024 adalah: “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”

Dalam visi yang baru tersebut berarti bahwa BPS berperan dalam penyediaan data statistik nasional maupun internasional, untuk menghasilkan statistik yang mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya, dalam rangka mendukung Indonesia Maju. Dengan visi baru ini, eksistensi BPS sebagai penyedia data dan

informasi statistik menjadi semakin penting, karena memegang peran dan pengaruh sentral dalam penyediaan statistik berkualitas tidak hanya di Indonesia, melainkan juga di tingkat dunia. Dengan visi tersebut juga, semakin menguatkan peran BPS sebagai pembina data statistik.

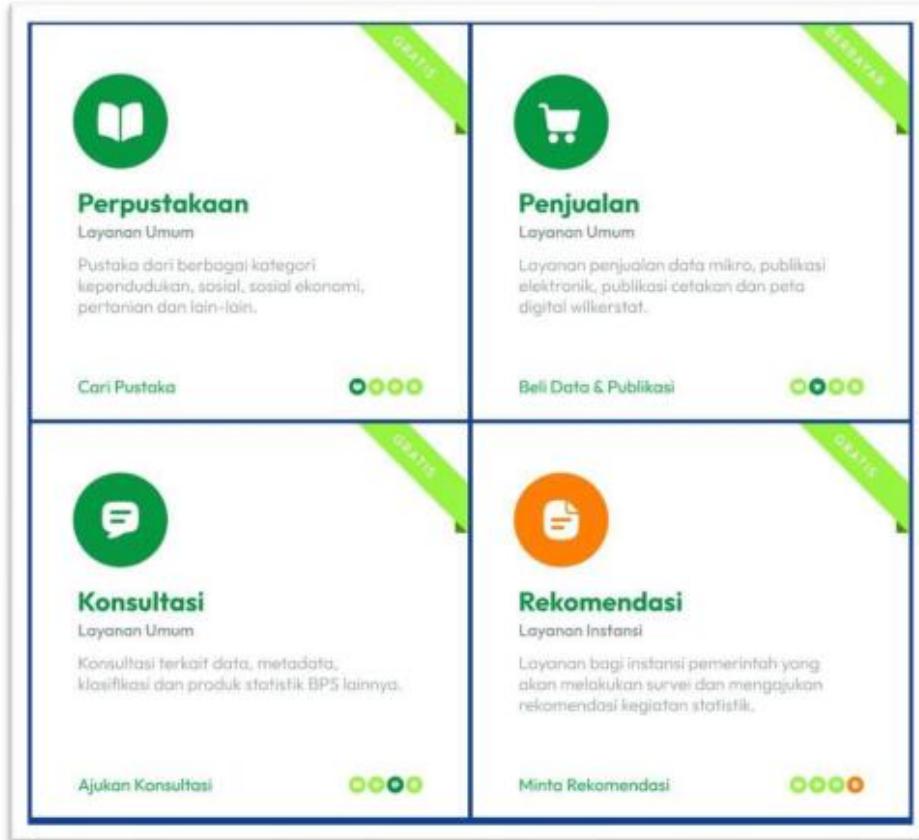
b. Misi BPS

Misi BPS dirumuskan dengan memperhatikan fungsi dan kewenangan BPS, visi BPS serta melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Presiden yang Ke-1 (Peningkatan Kualitas Manusia Indonesia), Ke-2 (Struktur Ekonomi yang Produktif, Mandiri, dan Berdaya Saing) dan yang Ke-3 Pembangunan yang Merata dan Berkeadilan, dengan uraian sebagai berikut: 1. Menyediakan statistik berkualitas yang berstandar nasional dan internasional; 2. Membina K/L/D/I melalui Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan; 3. Mewujudkan pelayanan prima di bidang statistik untuk terwujudnya Sistem Statistik Nasional; 4. Membangun SDM yang unggul dan adaptif berlandaskan nilai Profesionalisme, Integritas dan Amanah.

### **III. JENIS LAYANAN**

BPS Provinsi Lampung juga memiliki Pelayanan Informasi Publik dalam bentuk diseminasi data yang merupakan hasil kegiatan BPS. Pelayanan diseminasi data dilakukan di Pelayanan Statistik Terpadu (PST). BPS Provinsi Lampung memiliki prosedur jenis layanan yang diberikan dan tertuang secara jelas dalam SOP per jenis layanan pada bidang informasi diseminasi data yang dibuat dan telah disahkan oleh Kepala BPS Provinsi Lampung. Adapun jenis layanan sesuai dengan Perka\_BPS Nomor 65 Tahun 2024 dan Keputusan Kepala BPS Provinsi Lampung Nomor 280 Tahun 2024 yang disediakan di PST (Bidang Layanan Diseminasi Data) BPS Provinsi Lampung adalah:

1. Pelayanan konsultasi statistik.
2. Pelayanan perpustakaan.
3. Pelayanan produk statistik berbayar.
4. Pelayanan rekomendasi kegiatan statistik.



Gambar 1. Jenis Layanan

#### IV. REALISASI LAYANAN

Dari bulan Januari sampai Desember 2024, jumlah layanan di BPS Provinsi Lampung baik melalui datang langsung ke PST, pengunjung di website, layanan online, pembelian data, dan konsultasi online dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

##### 1. Jenis produk/layanan dan kuantitasnya

No	Jenis Pelayanan	Produk	Kuantitas
1.	Layanan Perpustakaan	Kunjungan langsung	48 Kunjungan langsung
2.	Konsultasi Statistik	Konsultasi datang langsung dan secara online	48 Kunjungan langsung, 9 layanan online konsultasi, dan 694 melalui TALITA
3.	Produk Statistik Berbayar	Data mikro, publikasi elektronik, publikasi cetak, peta digital wilayah kerja statistik	7 Produk Statistik
4.	Rekomendasi kegiatan statistik	Rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik	2 Rekomendasi Statistik

## 2. Jumlah Client/Stakeholder/Masyarakat yang dilayani

No.	Periode	Jumlah Layanan				
		Pengunjung Website	Kunjungan Langsung	Layanan Telepon/WA/ Media lain	Layanan Online Pembelian	Layanan Online Konsultasi
1.	Januari	15.838	0	58	1	0
2.	Februari	17.169	3	57	0	0
3.	Maret	17.963	0	71	0	1
4.	April	13.534	2	52	0	0
5.	Mei	17.149	1	70	0	2
6.	Juni	16.900	1	50	1	0
7.	Juli	7.423	3	58	2	0
8.	Agustus	10.012	4	52	1	2
9.	September	16.671	0	74	0	0
10.	Oktober	16.301	6	73	0	2
11.	November	15.187	16	51	2	2
12	Desember	13.251	12	28	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>160.498</b>	<b>48</b>	<b>694</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

Sumber : <http://sbe.bps.go.id>

## 3. Feedback dari Pengguna/Client/Stakeholder/Masyarakat untuk Pegawai/Petugas

Berdasarkan hasil polling kepuasan pada PST di BPS Provinsi Lampung diperoleh Feedback sebagai berikut:

### a. Waktu Pelayanan

- Meningkatkan jumlah operator pelayanan TALITA dengan mekanisme penjadwalannya.
- Mematangkan SOP Pelayanan TALITA untuk operator, mulai dari pembukaan, pelayanan, penutupan, sosialisasi SKN, dan pengarsipan.
- Melakukan rekapitulasi durasi pelayanan yang telah diberikan.
- Mematangkan media pelayanan dengan *me-remote PC* pelayanan.
- Melakukan *briefing* kepada operator.

### b. Kompetensi Pelayanan

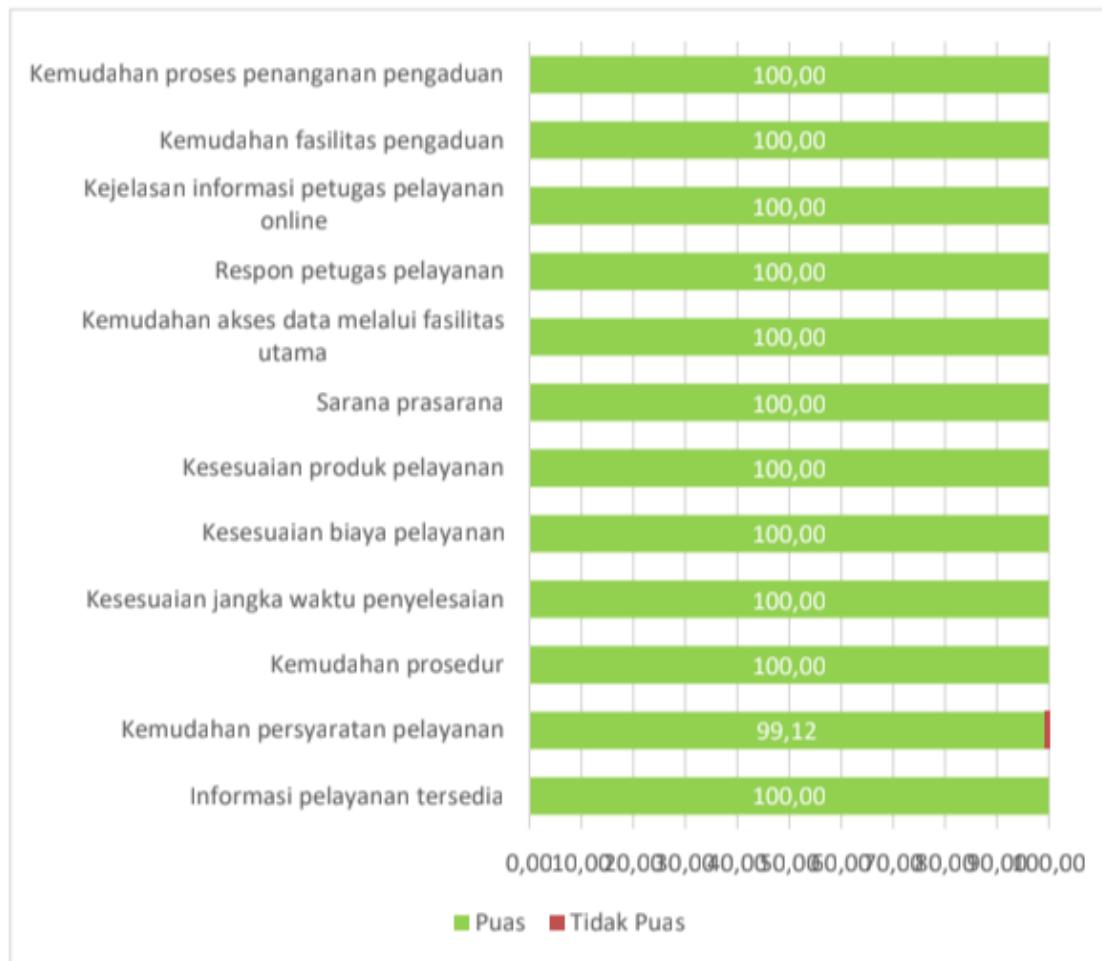
- Mengadakan *Sharing Knowledge* dengan *Subject Matter* terutama mengenai data-data strategis.

### c. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

- Melakukan reviu terhadap SOP Standar Pelayanan.
- Melakukan FGD terkait Reviu Standar Pelayanan yang melibatkan *stakeholders*.

d. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Melakukan sosialisasi mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada sosial media untuk meningkatkan respons rate pada kegiatan survei.
- Membuat rekapan layanan per individu untuk mendapatkan jumlah populasi.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap PST BPS Provinsi Lampung, 2024

**4. Reviu terhadap kualitas layanan yang diberikan**

Reviu terhadap kualitas layanan diselenggarakan guna meningkatkan kualitas data, informasi statistik, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil feedback pengguna layanan, dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan. Pada tabel berikut merupakan unsur-unsur yang dilakukan reviu dan program kegiatan yang dirancang, serta perlu ditindaklanjuti sebagai upaya perbaikan layanan.

<b>Unsur-unsur yang direviu</b>	<b>Program Kegiatan</b>	<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Telah direviu</b>
Persyaratan	Pengunjung dapat mengakses layanan tanpa perlu surat pengantar serta tanpa dipungut biaya. Pengunjung cukup membawa tanda pengenal dan mengisi buku tamu.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur dibuat semudah mungkin. Pengunjung hanya perlu datang ke PST, mengisi buku tamu kemudian menyampaikan maksud/keperluan kepada Petugas PST.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Waktu penyelsaian	Memberikan arahan kepada Petugas PST agar terus berkomitmen dalam menyelesaikan kebutuhan Pengunjung PST / konsumen data.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Biaya/tarif	Pengunjung dapat mengakses layanan tanpa dipungut biaya	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Apabila data/produk yang diinginkan tidak tersedia akan diberikan penjelasan terkait hal tersebut.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Kompetensi pelaksana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Petugas Pelayanan	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Perilaku pelaksana	Memberikan pembekalan kepada Petugas Pelayanan terkait kejelasan dalam informasi pelayanan	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Fasilitas pengaduan disediakan kotak pengaduan di tempat yang mudah dilihat dan diakses oleh pengunjung.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓
Sarana dan prasarana	Berusaha meningkatkan sarana prasarana yang ada dengan melakukan Penataan Ulang Ruang PST sehingga lebih nyaman untuk pengunjung.	Pejabat Fungsional Ahli Madya	✓