

## A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tugas dan fungsi pada fungsi IPDS, sebagai bentuk perubahan meunuju perbaikan pelayanan, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di fungsi IPDS sebagai berikut:

1. Belum adanya mekanisme pengawasan lebih lanjut terkait penggunaan Data Mikro yang dibeli oleh pengguna data;

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti yang tertuang dalam pasal 3 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020, salah satu layanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Gorontalo adalah penjualan data mikro. Sejauh ini yang melakukan pembelian data mikro berasal dari kalangan akademisi yang tujuan penggunaannya sebagai data pendukung dalam penelitian. Transaksi pembelian data mikro dilakukan melalui aplikasi SILASTIK (Sistem Informasi Layanan Statistik). Dalam proses transaksinya, pengguna data diharuskan untuk mengunggah surat pernyataan yang berisi kesepakatan/perjanjian terkait penggunaan data mikro yang akan dibeli.

Salah satu hal yang menjadi poin penting dalam surat pernyataan penggunaan data tersebut adalah tidak akan memberikan atau menyebarluaskan data mikro kepada pihak lainnya. Pada kenyataannya, saat ini belum ada mekanisme yang mengatur pengawasan penggunaan data mikro yang dibeli oleh pengguna data. Di sisi lain, tidak adanya laporan penggunaan data mikro oleh pengguna data menjadikan pengawasan menjadi susah untuk dikontrol.

2. Belum optimalnya pemeriksaan standar publikasi di fungsi IPDS;

Setiap tahunnya BPS Kota Gorontalo menetapkan rencana rilis publikasi atau yang dikenal dengan *Advance Release Calendar (ARC)*. Publikasi yang masuk dalam daftar ARC berasal dari fungsi IPDS dan fungsi lainnya sesuai kebutuhan dan kesiapan masing-masing *subject matter* untuk menyusun dan menghasilkan publikasi. Dalam prosesnya, sebelum publikasi diunggah ke portal publikasi, terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan kesesuaian *layout* oleh fungsi IPDS. Namun seringkali

dalam pemeriksaan sering terjadi *human error* yang berdampak pada terlewatnya beberapa hal dalam kesesuaian *layout* publikasi.

3. Kurang optimalnya penyusunan publikasi DDA, terutama untuk pengumpulan data yang statusnya “Desentralisasi”;

Publikasi Daerah Dalam Angka merupakan publikasi yang berisi data-data strategis dari masing-masing wilayah hingga level kecamatan. Dalam penyusunannya, sumber data publikasi ini dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu: sentralisasi atau data yang bersumber dari *subject matter* di BPS RI, interoperabilitas atau data yang bersumber dari aplikasi repositori data milik K/L/D/I yang terintegrasi dengan BPS, dan desentralisasi atau data yang bersumber dari OPD masing-masing daerah.

Sejak tahun 2020, jadwal rilis publikasi DDA, khususnya Kota Gorontalo Dalam Angka, maju dari yang sebelumnya pada bulan agustus menjadi bulan februari. Hal ini berdampak pada kesiapan data yang sifatnya desentralisasi. Karena beberapa OPD ada yang datanya masih berstatus belum divalidasi. Sehingga, seringkali sudah mendekati waktu rilis, data yang sifatnya desentralisasi ini masih banyak yang belum masuk ke fungsi IPDS. Selain itu, BPS RI sejak tahun 2018 telah menyediakan sistem bernama SIMDASI (Sistem Manajemen Data Terintegrasi) yang bertujuan untuk memudahkan pengumpulan data dari ketiga sumber tadi. Namun pada pelaksanaannya partisipasi OPD dalam menyediakan data ke dalam SIMDASI pun masih rendah. Pada akhirnya berdampak pada belum lengkapnya keseluruhan data di publikasi DDA.

4. Belum optimalnya pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo

Pelayanan Statistik Terpadu atau PST merupakan salah satu tanggung jawab fungsi IPDS. Hal ini yang sering kali membuat persepsi pegawai bahwa hanya fungsi IPDS yang harus bertugas melayani pengguna data di PST, sehingga pelayanan menjadi tertumpu pada fungsi IPDS. Di sisi lain, saat ini SDM atau pegawai yang ada di fungsi IPDS berjumlah 1 (satu) orang, yaitu hanya Koordinator Fungsinya sendiri. Karena kurangnya SDM yang bisa dapat bertugas di PST, seringkali terjadi kesulitan ketika pegawai fungsi IPDS sedang tidak berada di tempat.

Selain itu, pelayanan data tidak hanya terjadi dalam interaksi di PST, namun seringkali juga dalam keseharian pegawai BPS itu sendiri.

Koordinator Statistik Kecamatan atau KSK, maupun staf BPS Kota Gorontalo, seringkali bertemu dengan perangkat daerah ataupun kalangan masyarakat yang bertanya tentang data-data BPS. Tidak sedikit pegawai yang kesulitan dalam menjawab pertanyaan tersebut. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pegawai terkait produk data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo. Dalam pandangan pelayanan publik, pihak eksternal tidak melihat BPS sebagai bagian fungsi-fungsi yang menghasilkan datanya sendiri-sendiri, melainkan BPS merupakan satu kesatuan yang menghasilkan data untuk digunakan. Sehingga baik atau buruknya citra pelayanan BPS tidak hanya terbentuk dari kualitas data yang dihasilkan (produk), tapi juga sangat besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan (proses), termasuk seberapa paham pegawai terhadap data yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil *lesson learnt* yang diperoleh dari studi lapangan pada lokus PT Taspen Persero KCU Jakarta, permasalahan terkini terkumpul dari informasi pelaksana pelayanan melalui kegiatan *morning briefing* dan juga melalui portal pengaduan pelayanan. Dari keseluruhan masalah yang dikumpulkan selanjutnya dilakukan seleksi untuk menentukan masalah utama yang menjadi prioritas untuk diselesaikan terlebih dahulu.

Adaptasi yang dilakukan dari *lesson learnt* di atas yaitu, dari keempat masalah yang berhasil diidentifikasi selanjutnya akan dilakukan *penentuan* masalah utama dengan metode *Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth* (USG) melalui penyebaran angket kepada pegawai di BPS Kota Gorontalo. Analisis USG dilakukan dengan menjumlahkan masing-masing nilai dari setiap masalah. Skala nilai yang digunakan untuk membuat skor USG didasarkan pada skala Likert 1 sampai 5. Proses untuk metode USG dilaksanakan dengan memperhatikan urgensi dari masalah, keseriusan masalah yang dihadapi, serta kemungkinan berkembangnya masalah tersebut semakin besar. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Urgency* atau urgensi, yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.
2. *Seriousness* atau tingkat keseriusan dari masalah, yakni dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap kualitas pelayanan, membahayakan sistem atau tidak.

3. *Growth* atau tingkat perkembangan masalah yakni apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah.

Isu dengan nilai tertinggi akan menjadi isu strategis yang akan diangkat pada rancangan aksi perubahan ini. Jumlah responden yang mengisi angket (s.id/sigit\_angket1) sebanyak 23 orang responden. Rekapitulasi hasil angket tersebut disajikan pada tabel 3.1 di bawah ini.

**Tabel 3.1 Hasil pemilihan isu/masalah utama menggunakan metode USG**

No.	Isu Strategis	Nilai			Total	Rank
		U	S	G		
1	Belum adanya mekanisme pengawasan penggunaan data mikro	3,52	3,61	3,52	10,65	III
2	Belum optimalnya pemeriksaan standar publikasi di fungsi IPDS	3,43	3,70	3,39	10,52	IV
3	Kurang Optimalnya Monitoring Penyusunan Publikasi Kota Gorontalo Dalam Angka	3,74	3,61	3,52	10,87	II
4	Belum Optimalnya Pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo	4,70	4,61	4,43	13,74	I

Keterangan:

Skor	<i>Urgency (U)</i>	<i>Seriousness (S)</i>	<i>Growth (G)</i>
5	Sangat Penting	Sangat Serius	Sangat Cepat
4	Penting	Serius	Cepat
3	Cukup Penting	Cukup Serius	Cukup Cepat
2	Kurang Penting	Kurang Serius	Kurang Cepat
1	Tidak Penting	Tidak Serius	Tidak Cepat

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode USG diatas, dari 4 isu yang ditampilkan terpilih isu no 4 yang akan dijadikan rencana aksi perubahan, yakni “Belum Optimalnya Pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo”. Dimana dapat dilihat semua kriteria dari USG, *Urgency*,

*Seriousness*, dan *Growth* nilai yang didapat dari hasil angket memiliki nilai tertinggi.

Misi BPS yang ketiga adalah mewujudkan pelayanan prima di bidang statistik untuk terwujudnya Sistem Statistik Nasional. Dengan optimalnya pelaksanaan PST sebagai perwajahan BPS, harapannya citra pelayanan publik BPS akan menjadi semakin baik di mata pengguna layanan, sehingga misi tersebut bisa diwujudkan.

Dalam area perubahan terdapat kondisi saat ini yang ingin dioptimalkan menjadi kondisi yang diharapkan. Kondisi yang diharapkan disini merujuk kepada dasar pemberian nilai pedoman evaluasi akuntabilitas instansi pemerintah dimana nilai yang diharapkan berada di antara 70-79 batas minimal nilai B atau sangat baik bahkan di atas nilai 80 sangat memuaskan (PERMENPAN RB No. 12 Tahun 2015). Sebagai penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia maju, BPS kota Gorontalo selalu berupaya menciptakan citra baik pelayanan publik melalui PST.

Belum optimalnya pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo lebih jelasnya dapat terindikasi dari beberapa indikator. Di dalam menentukan kondisi saat ini, indikator terpilih dilihat dengan cara menyebarkan angket melalui *GoogleForm* ([s.id/sigit\\_angket2](https://s.id/sigit_angket2)) dimana berisi beberapa pertanyaan yang dapat menggambarkan kondisi saat ini dari indikator tersebut. Seluruh pegawai sebagai responden yang mengisi angket sebanyak 23 orang. Hasil rekapitulasi angket tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2 Analisis GAP**

No.	Indikator	Kondisi saat ini (%)	Kondisi yang Diharapkan (%)	Gap yang terjadi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Pemahaman pegawai tentang data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo	66,96	85	18,04
2.	Pemahaman pegawai tentang media diseminasi data yang dimiliki BPS Kota Gorontalo	61,74	85	23,26

No.	Indikator	Kondisi saat ini (%)	Kondisi yang Diharapkan (%)	Gap yang terjadi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Pengguna <i>website</i> atau aplikasi ALLStat BPS Kota Gorontalo	66,67	85	18,33
4.	Kesiapan pegawai BPS Kota Gorontalo sebagai pelayan di PST	57,39	85	27,61

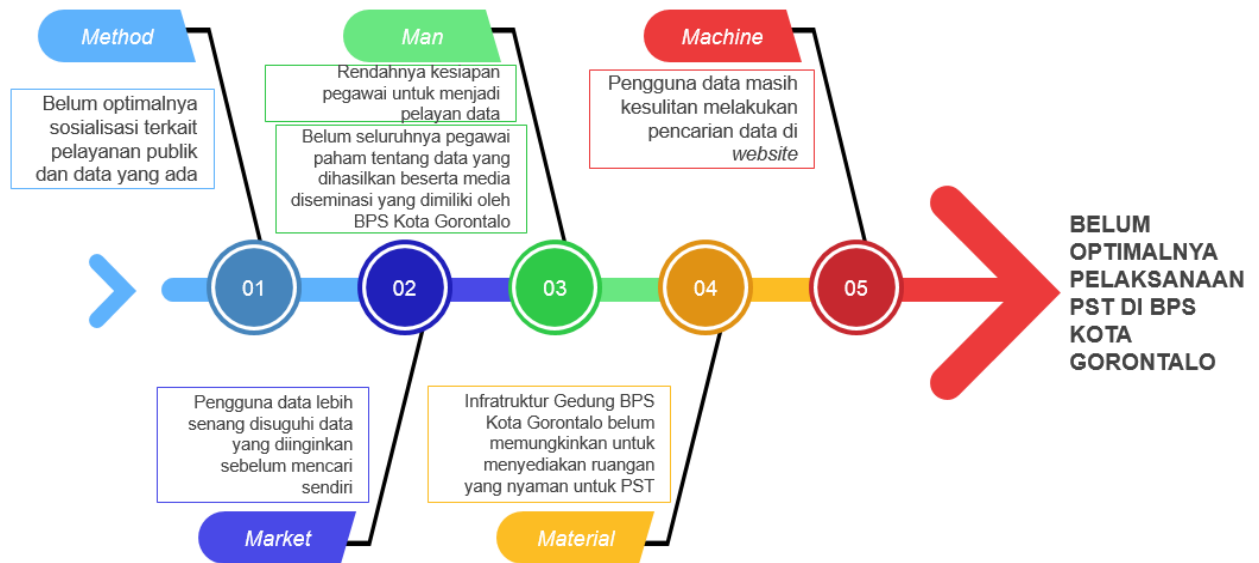
Adapun dampak yang bisa ditimbulkan jika masalah ini dibiarkan antara lain:

1. Dampak terhadap pelayanan langsung di PST
  - a. Pengguna data tidak terlayani dengan baik
  - b. Pengguna data enggan berkunjung ke PST
2. Dampak terhadap pelayanan tidak langsung di PST (melalui pegawai BPS Kota Gorontalo yang dijumpai)
  - a. Tidak tersampainya data BPS dengan baik kepada pengguna data
  - b. Kesalahan penyampaian informasi kepada pengguna data
  - c. Buruknya pandangan pihak eksternal terhadap pegawai BPS Kota Gorontalo
3. Dampak terhadap pelayanan melalui *website* BPS Kota Gorontalo atau aplikasi ALLStat
  - a. Pengunjung *website* BPS Kota Gorontalo menurun
  - b. Pengguna data bingung dalam mencari data
4. Pada akhirnya semua akan bermuara pada buruknya pandangan dan penilaian pihak eksternal selaku pengguna data, terhadap citra pelayanan BPS Kota Gorontalo khususnya layanan PST.

## B. Analisis Masalah

Berangkat dari hasil identifikasi masalah dalam rancangan aksi perubahan ini, terpilih isu strategis “Belum Optimalnya Pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo”. Setelah isu terpilih, selanjutnya perlu dilakukan analisis masalah untuk dapat menentukan akar penyebab masalah, agar dapat menentukan langkah inovatif yang bisa menyelesaikan masalah tersebut.

Metode yang digunakan untuk menganalisis masalah adalah dengan metode *fishbone diagram* seperti yang ditampilkan pada gambar 3.1 di bawah ini.



**Gambar 3.1 *Fishbone diagram* analisis masalah isu terpilih**

Setelah melakukan analisis masalah menggunakan fishbone diagram, diperoleh beberapa akar penyebab permasalahan yang terjadi. Dari sisi metode yaitu belum optimalnya sosialisasi terkait pelayanan publik dan data yang ada di BPS Kota Gorontalo. Dari sisi *man*, masih rendahnya kesiapan pegawai untuk menjadi pelayan data. Selain itu, belum seluruhnya pegawai paham tentang data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo, beserta media diseminasi yang dimiliki oleh BPS Kota Gorontalo. Dari sisi market, pengguna data lebih senang disugahi data yang diinginkan sebelum mencarinya sendiri. Dari sisi material, infrastruktur kantor BPS Kota Gorontalo saat ini masih belum memungkinkan untuk menyediakan ruangan yang nyaman khusus untuk PST. Dari sisi *machine*, banyak pengguna yang mengaku masih kesulitan dalam melakukan pencarian data di website BPS Kota Gorontalo.

### C. Usulan inovasi

Berdasarkan uraian penyebab masalah yang diperoleh, dapat terlihat bahwa penyebab masalah muncul dari berbagai sisi. Semua sisi merupakan hal penting yang menyokong terwujudnya optimalisasi dalam pelaksanaan PST di BPS Kota Gorontalo. Dalam rancangan aksi perubahan ini, yang akan dijadikan fokus utama adalah masalah dari sisi *man*, atau sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah pegawai BPS Kota Gorontalo. Pentingnya optimalisasi atau peningkatan unsur pelayanan dari sisi SDM ini tidak hanya berdasarkan pada kurangnya SDM yang menjadi pelayan di PST, melainkan juga berdasarkan pada label pegawai BPS sebagai “Insan Statistik”. Pihak eksternal melihat BPS sebagai satu kesatuan nama, satu kesatuan sistem, “Orang Statistik”. Bukan melihat kita berdasarkan seksi/fungsi yang saat ini kita tempati. Sehingga, sangat penting bagi semua pegawai untuk mengetahui dan memahami data yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kota Gorontalo. Dengan mengetahui serta memahami data yang dihasilkan atau dimiliki, ditambah dengan kompetensi pelayanan yang baik, pegawai dengan mudah dan percaya diri dapat melayani pengguna data atau menjawab pertanyaan tentang data, baik secara langsung di PST, maupun saat bertemu dengan pihak eksternal di manapun.

Pada tahun 2017, PT Taspen meraih penghargaan inovasi melalui inovasi SAHABAT LATANRO. Hal yang mendasari kesuksesan inovasi ini adalah nilai manfaat yang dihasilkan, yaitu menjadikan pelayanan terhadap peserta Taspen lebih mudah, gratis dan cepat. *Lesson learnt* yang dapat diambil dari hal tersebut adalah inovasi harus mempermudah dan mempermudah proses pelayanan dan pastinya menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan baik dan tepat sasaran.

Dalam menyelesaikan masalah pada aksi perubahan ini, adaptasi terhadap *lesson learnt* dilakukan dengan menambahkan aplikasi yang nantinya akan menjadi alat bantu yang *memudahkan* dalam proses peningkatan kompetensi pegawai. Oleh karena itu, solusi yang akan diterapkan adalah dengan pengembangan/peningkatan kompetensi pegawai BPS Kota Gorontalo. Kompetensi yang dimaksud adalah meliputi



pengetahuan tentang data yang dihasilkan dan dimiliki oleh BPS Kota Gorontalo, fasilitas/media diseminasi, serta kemampuan berkomunikasi dalam melakukan pelayanan. Untuk mewujudkan peningkatan kompetensi ini, langkah terobosan yang akan dilakukan adalah melalui 2 (dua) pendekatan yaitu pendekatan secara personal, dan juga melalui bantuan dari aplikasi berbasis android sebagai alat bantu dalam memahami data-data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo.

Adapun aplikasi yang nantinya akan menjadi alat bantu dalam mewujudkan peningkatan kompetensi pegawai BPS Kota Gorontalo, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Nama aplikasi

Aplikasi ini diberi nama **PSTku**

2. Fungsi-fungsi

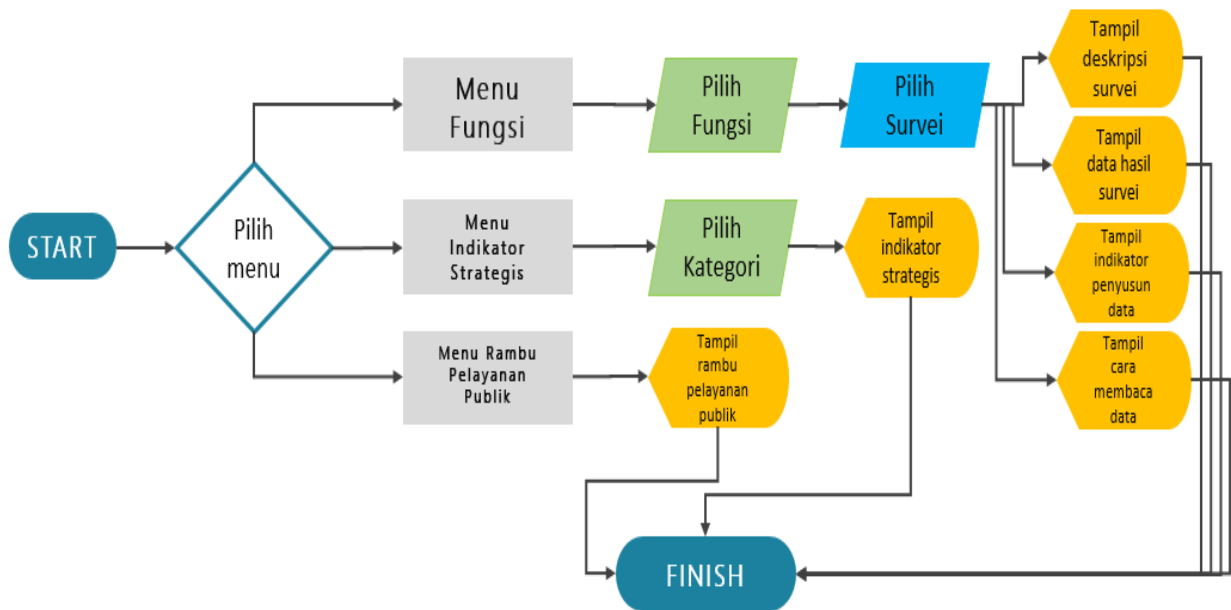
Fungsi utama aplikasi ini adalah sebagai media pembelajaran/media kompilasi detail tentang semua data yang dihasilkan oleh BPS Kota Gorontalo. Fitur yang dimiliki antara lain deskripsi survei dari masing-masing seksi/fungsi, data-data yang dihasilkan, indikator-indikator penyusun data, cara membaca data, serta kondisi terbaru dari data (*update* indikator strategis). Selain itu aplikasi ini nantinya akan menyediakan informasi terkait rambu-rambu serta hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai seorang pelayan publik

3. Pengguna

Pengguna aplikasi ini seluruh pegawai BPS Kota Gorontalo

4. Gambaran alur penggunaan aplikasi

Alur penggunaan aplikasi dapat diilustrasikan seperti pada gambar 4.1 berikut:



**Gambar 4.1. Ilustrasi alur penggunaan aplikasi**

Apabila mengacu pada kriteria inovasi, aksi perubahan ini memiliki unsur kebaharuan yakni dengan menerapkan alat bantu aplikasi berbasis android yang sifatnya *open source*, sehingga untuk rencana pengembangan berkelanjutan dapat dengan mudah dilakukan. Dari segi replikasi, aksi perubahan ini sangat memungkinkan untuk diimplementasikan oleh satker lain. Aksi perubahan ini juga dapat diterapkan secara berkelanjutan, karena fungsinya sebagai media pembelajaran/kompilasi, sehingga ketika ada rotasi/mutasi pegawai, pegawai yang baru dapat meningkatkan kompetensinya menggunakan aplikasi ini. Kedepannya diharapkan muara dari aksi perubahan ini dapat meningkatkan nilai-nilai dari organisasi, profesional, integritas dan amanah serta sejalan dengan peraturan perundangan yang telah ditentukan oleh organisasi, Badan Pusat Statistik.