



Pendampingan Melalui Pelayanan Statistik Terpadu dalam Memberikan Informasi Statistik di Badan Pusat Statistik Provinsi NTB

Nurul Inayah¹, Siti Maisaroh², Mutiarani³, Baiq Ismiwati⁴

^{1,2,3,4} Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Kota Mataram, Indonesia.

¹ nurulmachi6@gmail.com

² meeys162@gmail.com

³ ranimutia912@gmail.com

⁴ ismiwati2010@gmail.com

Article Info

Received: 26 Juni 2025

Revised: 28 November 2025

Accepted: 28 November 2025

Abstrak: Pelayanan data yang cepat, akurat, dan mudah diakses kini menjadi kebutuhan utama masyarakat, termasuk di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST), BPS Provinsi NTB hadir tidak hanya sebagai penyedia data, tetapi juga sebagai pendamping dalam pemahaman dan pemanfaatan informasi statistik. Kegiatan pendampingan ini dilaksanakan melalui dua metode, yaitu layanan secara online dan kunjungan langsung. Setiap metode dirancang untuk mempermudah akses dan konsultasi data bagi pengguna, khususnya mahasiswa dan instansi pemerintah. Hasil dari kegiatan menunjukkan tingginya kepuasan pengguna terhadap layanan PST, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun sikap petugas. Keterlibatan mahasiswa magang turut memberi warna tersendiri dalam pelayanan, menjadikan suasana lebih komunikatif dan adaptif. Meskipun masih ditemui kendala teknis pada sistem digital, PST tetap menjadi rujukan utama bagi pencari data di NTB. Kesimpulannya, keberadaan PST sangat membantu meningkatkan literasi data dan penggunaan data berbasis bukti di kalangan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Statistik Terpadu, literasi data, BPS NTB, pelayanan publik, data berbasis bukti.

***Corresponding Author:**

Nurul Inayah,
Ekonomi Pembangunan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Mataram, Kota
Mataram, Indonesia;
Email:
nurulmachi6@gmail.com

Abstract: Fast, accurate, and accessible data services have become a primary need for the public, including in West Nusa Tenggara Province (NTB). Through the Integrated Statistical Service (PST), BPS NTB not only provides data but also assists users in understanding and utilizing statistical information. The assistance activities were carried out through two main methods: online services and in-person visits. Each method is designed to ease access and consultation for users, particularly students and government institutions. The results indicate a high level of user satisfaction in terms of service speed, clarity of information, and staff responsiveness. The involvement of student interns also created a more communicative and adaptive service atmosphere. Although there were technical obstacles in the digital system, PST remains a primary reference for data seekers in NTB. In conclusion, PST significantly supports data literacy and evidence-based data use among the community.

Keywords: Integrated Statistical Service, data literacy, BPS NTB, public service, evidence-based data

PENDAHULUAN

Ketersediaan data yang akurat dan mutakhir merupakan kebutuhan mendasar dalam mendukung perencanaan pembangunan, perumusan kebijakan publik, kegiatan penelitian, hingga pengambilan keputusan di sektor swasta dan pemerintah. Di era digital dan desentralisasi saat ini, kebutuhan akan data tidak hanya bersifat nasional, melainkan juga mengarah pada data sektoral dan spasial yang lebih spesifik sesuai dengan konteks daerah. Masyarakat Indonesia, termasuk di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), semakin menyadari pentingnya data statistik sebagai landasan pengambilan keputusan yang berbasis bukti. Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) tahun 2023–2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan data statistik di NTB cukup tinggi seiring dengan meningkatnya permintaan akan data sektoral yang berkualitas dan mudah diakses (BPS NTB, 2024).

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga resmi penyelenggara statistik di Indonesia memiliki mandat untuk menyediakan data yang dapat dipertanggung jawabkan guna memenuhi kebutuhan berbagai pemangku kepentingan. Di tingkat daerah, BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat (BPS NTB) menjalankan fungsi strategis dalam mendukung penyediaan data statistik yang relevan dengan konteks lokal. BPS NTB tidak hanya menyelenggarakan kegiatan statistik rutin seperti sensus dan survei, tetapi juga mempublikasikan berbagai indikator yang menggambarkan dinamika sosial, ekonomi, dan demografi di wilayah NTB dalam rangka meningkatkan integrasi dan konsistensi data antarwilayah.

Tantangan yang masih dihadapi adalah rendahnya literasi data di kalangan masyarakat termasuk di NTB, yang menyebabkan keterbatasan dalam memahami, menganalisis, dan memanfaatkan data secara kritis. Literasi data yang rendah dapat menghambat transformasi informasi serta mengakibatkan kesalahan dalam penafsiran data (Shedriko dan Firdaus, 2023). sementara Yates dan Carmi (2024) menegaskan bahwa literasi data mencakup tidak hanya kemampuan teknis, tetapi juga kesadaran kritis terhadap ekosistem digital dan informasi. Oleh karena itu, kehadiran Pelayanan Statistik Terpadu (PST) tidak hanya berperan sebagai penyedia statistik tetapi juga sebagai media pendampingan permintaan data, konsultasi langsung, dan edukasi agar masyarakat mampu memahami konteks serta interpretasi data secara tepat sehingga pemanfaatan data benar-benar berbasis bukti dan relevan dengan kebutuhan lokal.

METODE KEGIATAN

Metode pelaksanaan pendampingan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi NTB dilakukan sebagai berikut :

1. Pelayanan Secara Online

Layanan online di Badan Pusat Statistik (BPS) disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses data dan informasi statistik tanpa harus datang langsung ke kantor. Salah satu layanan utama adalah Pelayanan Statistik Terpadu (PST) secara online, yang memungkinkan pengguna mengajukan permintaan data, konsultasi, dan informasi statistik melalui platform digital seperti website resmi BPS, email layanan, WhatsApp layanan, serta aplikasi AllStats BPS. Melalui layanan ini masyarakat dapat memperoleh data publik seperti hasil sensus, survei sosial ekonomi, dan indikator pembangunan secara cepat dan efisien. BPS menyediakan berbagai publikasi statistik digital yang bisa diunduh langsung di situsnya, serta layanan interaktif untuk membantu pengguna memahami dan menggunakan data dengan tepat. Inisiatif layanan online ini merupakan bagian dari transformasi digital BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan ramah pengguna.

2. Pelayanan Kunjungan Langsung (Offline) di Ruang Pelayanan Statistik Terpadu

Pelayanan luring di BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) diselenggarakan melalui kunjungan langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Terdapat empat jenis layanan utama yang tersedia secara langsung di PST. Pertama, layanan perpustakaan, yang menyediakan berbagai sumber informasi seperti data statistik, buku-buku referensi, jurnal ilmiah, serta publikasi resmi yang diterbitkan oleh BPS. Kedua, layanan penjualan, yang mencakup penjualan data mikro, publikasi cetak maupun elektronik, serta peta digital Wilayah Kerja Statistik (Wilkerstat). Ketiga, layanan konsultasi, yang meliputi konsultasi mengenai data, metadata, klasifikasi, serta berbagai produk statistik lainnya yang disediakan oleh BPS. Terakhir, layanan rekomendasi, yaitu penerbitan surat rekomendasi untuk kegiatan statistik yang akan dilakukan oleh instansi atau pihak lain di luar BPS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendampingan dan pelayanan dalam memberikan data serta informasi statistik dilakukan oleh BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) untuk memenuhi kebutuhan pengguna data yang terus meningkat. Melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST), BPS tidak hanya menyediakan data, tetapi juga memberikan pendampingan yang bertujuan untuk membantu pengguna menemukan data yang relevan, memahami informasi statistik dengan jelas, serta memastikan mereka dapat menggunakannya secara tepat untuk mendukung keputusan berbasis bukti, penelitian, atau perencanaan kebijakan. Kebutuhan atas data di BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) terus meningkat seiring dengan tingginya permintaan informasi dari berbagai pihak, seperti instansi pemerintah, akademisi, peneliti, hingga masyarakat umum. Sebagian besar pengunjung merupakan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi. Data yang mereka cari bervariasi seperti data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), kemiskinan, ketimpangan, ketenagakerjaan, konsumsi rumah tangga, IPM, hingga perkembangan sektor pariwisata dan pertanian. Selama periode Maret hingga pertengahan Juni 2025, tercatat 246 pengunjung yang datang ke PST BPS Provinsi NTB (Buku Tamu BPS NTB, 2025). Umumnya mereka membutuhkan data untuk keperluan penyusunan tugas akhir, skripsi, laporan proyek, proposal kegiatan, hingga penyusunan kebijakan dan bahan presentasi dinas. Tidak sedikit pula yang datang untuk konsultasi metodologi penelitian, klasifikasi variabel statistik, dan penggunaan fitur-fitur dalam website BPS seperti Tabel Dinamis dan Hasil Publikasi.

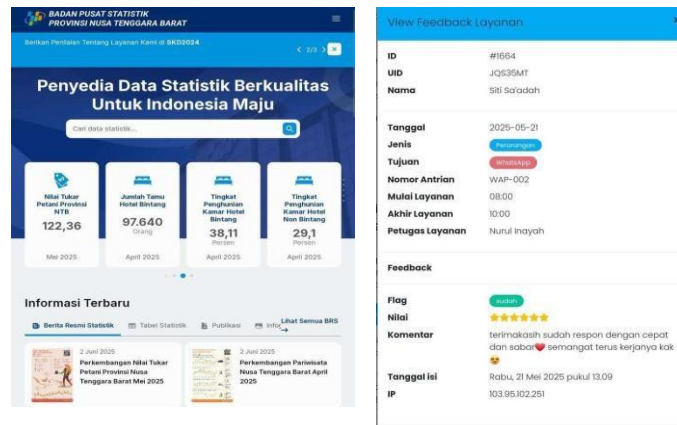
Di BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat, salah satu bentuk upaya peningkatan pemanfaatan data statistik adalah dengan melakukan pendampingan langsung kepada pengguna data melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pendampingan ini bersifat informatif dan edukatif, dimana petugas statistik tidak hanya memberikan data yang diminta tetapi juga membimbing pengguna dalam proses pencarian, pemahaman konsep, hingga interpretasi data statistik yang tersedia baik yang terpublikasi secara daring maupun cetak.

Pelayanan ini menjadi semakin signifikan ketika mahasiswa magang turut dilibatkan dalam pelayanan PST. Keterlibatan ini memberikan kami pengalaman nyata dalam komunikasi pelayanan publik, pemahaman konsep statistik, dan penggunaan data untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making). Selain itu, kami juga menjadi jembatan komunikasi yang lebih santai, komunikatif, dan adaptif bagi pengunjung yang sebaya.

Persyaratan pelayanan konsultasi statistik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS dibedakan menjadi dua jenis, yaitu layanan dengan kunjungan langsung dan layanan secara online yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan Secara Online

Layanan secara online pengguna harus terlebih dahulu memiliki akun di portal resmi BPS NTB, yaitu ntb.bps.go.id. Setelah memiliki akun, pengguna dapat mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal tersebut, pada portal BPS NTB sudah tertera informasi kontak layanan yaitu whatsapp, email, website pengaduan, dan SMS. Pengguna layanan secara online akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja. Prosedur ini memberikan kemudahan bagi pengguna yang tidak dapat datang langsung ke kantor BPS, serta mendukung efisiensi dan aksesibilitas layanan publik berbasis digital.



Gambar 1. Website Layanan Online dan Feedback Layanan Online

2. Pelayanan Kunjungan Langsung (Offline) di Ruang PST

Pelayanan kunjungan langsung merupakan pelayanan yang mengharuskan pengguna untuk datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS. Selain itu, pengguna harus memiliki alamat email yang masih aktif sebagai sarana komunikasi. Setelah tiba di lokasi, pengguna diwajibkan mengisi buku tamu sebagai bukti kunjungan dan kemudian mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik secara langsung kepada petugas yang berwenang. Dalam hal ini Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

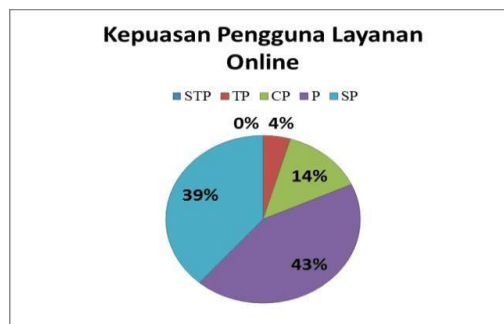


Gambar 2. Konsultasi Statistik dan Layanan Perpustakaan PST

Salah satu tantangan yang cukup signifikan dalam proses pelayanan secara offline di BPS adalah permasalahan pada sistem pengisian buku tamu digital yang terhubung langsung dengan website pelayanan. Buku tamu ini memiliki peran penting sebagai langkah awal proses administrasi kunjungan, karena data yang diinput oleh pengunjung menjadi dasar untuk pencatatan jumlah layanan, jenis permintaan data, serta evaluasi kinerja layanan publik. Namun, dalam beberapa kasus seringkali sistem ini mengalami gangguan teknis seperti Storage failure (kegagalan penyimpanan). Akibatnya, proses verifikasi kedatangan pengunjung menjadi terhambat dan pelayanan tidak dapat langsung dilakukan. Selain itu, kendala lainnya meliputi gangguan pada akses website resmi yang digunakan dalam pelayanan, seperti kendala jaringan dan terjadinya eror pada sistem yang berdampak pada keterlambatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung. Masalah ini tidak hanya memengaruhi efisiensi pelayanan, tetapi juga berdampak pada kepuasan pengguna layanan yang harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya. Berdasarkan kendala yang dihadapi, upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada sistem buku tamu digital adalah mengalihkan pencatatan kunjungan ke metode manual menggunakan kertas agar pelayanan tetap berjalan. Sementara itu, tim teknis juga segera melakukan pengecekan untuk mempercepat pemulihan sistem, baik pada buku tamu digital maupun website pelayanan.

Berdasarkan pelayanan yang telah dilakukan selama kegiatan magang didapatkan kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan dari penggunaan layanan secara online dan kunjungan langsung, dijelaskan sebagai berikut:

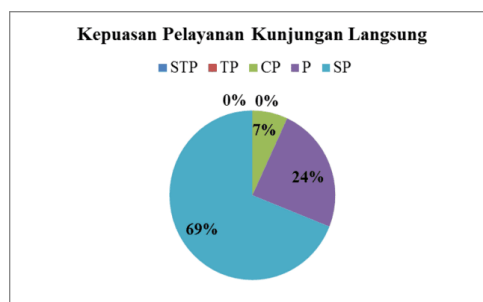
a. Pengguna Layanan Online



Grafik 1. Kepuasan Layanan Online

Berdasarkan hasil responsi kepuasan terhadap 44 responden, mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan online PST BPS Provinsi NTB, dengan 43% menyatakan "puas" dan 39% "sangat puas". Hanya sebagian kecil yang merasa "cukup puas" (14%) dan "tidak puas" (4%), tanpa ada yang "sangat tidak puas". Hal ini mencerminkan persepsi positif terhadap layanan online, terutama dalam hal aksesibilitas, kejelasan informasi, dan keandalan. Adanya responden yang belum sepenuhnya puas menunjukkan perlunya perbaikan, seperti peningkatan kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan kelengkapan informasi. Hasil ini dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan online secara berkelanjutan.

b. Pengguna Layanan Kunjungan Langsung



Grafik 2. Kepuasan Pelayanan Langsung

Dari 29 responden, mayoritas merasa sangat puas (69%) dan puas (24%) terhadap layanan kunjungan langsung PST BPS Provinsi NTB, sementara hanya 7% yang cukup puas, tanpa ada yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berjalan baik dan sesuai harapan sebagian besar pengguna. Tingginya kepuasan, terutama dari kalangan mahasiswa, menegaskan peran strategis PST sebagai sumber data yang cepat, akurat, dan transparan untuk keperluan ilmiah dan kebijakan. Keterlibatan mahasiswa magang turut mendukung pelayanan yang komunikatif, meskipun masih ada tantangan teknis seperti sistem digital dan ketersediaan data

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi NTB menjadi sarana strategis dalam memenuhi kebutuhan data masyarakat secara cepat, akurat, dan transparan, baik melalui layanan online maupun kunjungan langsung. Tingginya antusiasme pengguna khususnya mahasiswa, menunjukkan bahwa PST telah menjadi rujukan utama dalam penyusunan karya ilmiah dan kebijakan berbasis data. Keterlibatan mahasiswa magang juga menambah nilai dalam proses pelayanan yang lebih komunikatif. Tantangan teknis seperti sistem digital yang kurang optimal dan keterbatasan data masih perlu menjadi perhatian.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap data dan layanan yang disediakan oleh PST menunjukkan hasil yang positif, di mana mayoritas pengguna merasa terbantu dengan ketersediaan data yang akurat, mudah diakses, serta pelayanan yang responsif dan profesional.

Peningkatan efektivitas pendampingan melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dalam memberikan data dan informasi statistik kepada pengguna data di BPS Provinsi NTB adalah pentingnya penguatan kapasitas pelayanan, baik dari segi teknis maupun sumber daya manusia. BPS perlu memastikan bahwa petugas PST dan mahasiswa magang yang terlibat, memiliki pemahaman yang mendalam tentang data statistik, klasifikasi, serta cara menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat umum, khususnya mahasiswa yang berkunjung ke PST. Selain itu, sistem layanan digital yang digunakan dalam proses pendampingan, seperti buku tamu elektronik dan akses ke katalog data, perlu ditingkatkan agar lebih stabil dan user-friendly. Dengan begitu, proses pendampingan tidak hanya berjalan lebih cepat dan efisien, tetapi juga nyaman bagi pengguna data. BPS juga disarankan untuk menyediakan panduan video tata cara mencari layanan penjualan, termasuk penjualan data mikro agar pendampingan tidak berhenti pada pemberian data saja, namun juga mampu mendorong literasi statistik masyarakat. Terakhir, perlu adanya evaluasi rutin terhadap proses pendampingan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna data yang terus berkembang, serta membangun kolaborasi aktif dengan perguruan tinggi agar PST dapat menjadi pusat pembelajaran data yang lebih interaktif dan bermanfaat luas.

Sebagai saran untuk mahasiswa yang akan melaksanakan magang di BPS Provinsi pada masa mendatang, disarankan agar mempersiapkan diri dengan mempelajari secara menyeluruh mengenai Badan Pusat Statistik (BPS), termasuk fungsi, tugas pokok, serta peran strategis lembaga ini dalam penyediaan data statistik. Selain itu penting untuk memahami cakupan bidang kerja yang ada di BPS seperti mengenal alur kerja di setiap bagian serta menguasai alat dan aplikasi yang umum digunakan. Dengan bekal pengetahuan ini, mahasiswa diharapkan dapat lebih cepat beradaptasi dan berkontribusi secara optimal selama menjalani program magang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing dan mendampingi kami selama pelaksanaan kegiatan magang di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Nusa Tenggara Barat. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada supervisor di BPS Provinsi NTB atas arahan, tugas, serta ilmu dan pengalaman berharga yang telah dibagikan kepada kami. Tak lupa, penghargaan dan terima kasih kami sampaikan kepada Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang telah memberikan dukungan dan kesempatan sehingga kegiatan magang ini dapat berjalan dengan baik.

Kami juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pegawai BPS Provinsi NTB yang telah menerima kami dengan hangat dan bersedia berbagi ilmu selama masa magang. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada teman-teman magang dari Universitas Hamzanwadi dan Universitas Islam Al-Azhar yang telah menjadi rekan belajar dan berbagi pengalaman, sehingga menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan kolaboratif. Semoga seluruh pengalaman dan pembelajaran yang kami peroleh dapat menjadi bekal berharga untuk pengembangan diri dan kontribusi kami di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, S. (2022). Permasalahan dan Potensi dalam Diseminasi Official Statistic pada Badan Pusat Statistic. *Prosiding*, 326 - 329.
- Bima, B. P. (2024, Desember 30). *Survei Kebutuhan Data 2024*. Retrieved from [bimakota.bps.go.id: https://bimakota.bps.go.id](https://bimakota.bps.go.id)

- Candra, Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan BPS Provinsi Sumatera Barat*. Sumatera Barat: Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang.
- Chafid, N. (2025). Analisa Sistem Pengelolaan Website Perpustakaan Digital pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. *Ilmu Pengetahuan Naratif*, 69 - 76.
- Dalimunthe, D. Y. (2022). Peningkatan Literasi Statistik Masyarakat Melalui Sosialisasi Pendampingan Desa Cinta Statistik di Kelurahan Parit Padang Kabupaten Bangka. *Prosiding*, 78-81.
- Dharma, T. W. (2022). Optimalisasi Pelayanan Data Pada Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. *Ekonomi Bisnis (E-Bis)*, 17 - 20.
- Febriyanti, A. Y. (2024). Pengembangan Proses Bisnis Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Surabaya Menggunakan Metode Prototyping. *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, 70-79.
- Irmayani, W. (2022). Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya. *JOTIKA PENGABDIAN MASYARAKAT*, 53 - 60.
- Kusraharjeng, A. M. (2018). Reformasi Birokrasi Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. *Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya*, 42-26.
- Nazarini, P. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan. *Administrativa*, 19-25.
- NTB, B. P. (2023, Desember 25). *Analisa Kebutuhan Data BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat 2023*. Retrieved from web-api.bps.go.id: <https://ntb.bps.go.id>
- NTB, B. P. (2025, Juni 19). *Jumlah Pengunjungan Berdasarkan Bulan*. Retrieved from Bukutamu.statsntb.id: <https://bukutamu.statsntb.id>
- Ongena, G. (2022). Literasi Data untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah: Pendekatan Berbasis Kompetensi dan Operasional multidimensi. *Digital Business*, 6-7.
- Purnama, S., & Hakim, A. (2025, Mei 19). *Pemprov NTB Menyingkronkan data sektoral kota hingga kabupaten*. Retrieved from ANTARANTB: <https://mataram.antaranew.com>
- Shedriko, & Firdaus, M. (2023). Pencarian dan Pengelolaan Literasi Data Bagi Masyarakat dan Faedahnya. *Pengabdian Masyarakat*, 580-581.
- Statistik, B. P. (2024). *Standar Pelayanan Konsultasi Statistik pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Wahyuli, R. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik di Kabupaten Jeneponto. *Journal unismuh*, 993 - 1000.
- Zahriyah, A., & Amanda, T. R. (2025). Peran Badan Pusat Statistik dalam Mendukung Literasi Data Dikalangan Mahasiswa. *Digital Bisnis*, 185-195.