

ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN STATISTIK DALAM PERSPEKTIF HISBAH EKONOMI SYARIAH PADA BPS PROVINSI BENGKULU

Putri Maryani¹, Ratu Hanna Megumi², Thea Aprilia³, Emita Ayu Ningsih⁴, Nonie Afrianty⁵

putrimaryani668@gmail.com¹, ratuhannamgmi@gmail.com², theaprilia021@gmail.com³,
mithaayuningsih75@gmail.com⁴, noniearfianty@gmail.com⁵

Universitas Islam Negeri

ABSTRAK

Pelayanan statistik yang akuntabel merupakan pondasi penting bagi penguatan tata kelola data publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis akuntabilitas pelayanan statistik pada pelayanan statistik terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu melalui Perspektif hisbah dalam ekonomi syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PST BPS Provinsi Bengkulu telah menerapkan akuntabilitas yang tercermin dari transparansi prosedur pelayanan, ketepatan waktu, pemberian data, kompetensi petugas, serta tanggung jawab sosial terhadap kebutuhan masyarakat pengguna data. Dari perspektif hisbah, pelayanan PST mengandung prinsip amanah, adil, shidiq dan ihsan, meskipun pada prakteknya masih terdapat kekurangan seperti rendahnya literasi statistik masyarakat dan belum optimalnya sosialisasi layanan. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan statistik tidak hanya memerlukan akuntabilitas administratif, tetapi juga integritas moral sebagaimana konsep hisbah. Temuan ini diharapkan memperkuat model layanan statistik yang humanis, profesional dan berlandaskan nilai keislaman.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Statistik, Hisbah, BPS.

ABSTRACT

Accountable statistical services are essential to strengthening the governance of public data. This study aims to analyze the accountability of statistical service at the integrated statistical service (PST) of BPS Bengkulu Province through the lens of hisbah in islamic economics. Using a qualitative approach, the research employs interviews, observation, and documentation. The results indicate that PST BPS Bengkulu has demonstrated accountability through transparent service procedures, timeliness in providing data, staff competence, and social responsibility toward data users. From a hisbah perspective, the service reflects the principles of amanah, justice, honesty, and ihsan, although some challenges remain, such as low public statistical literacy and limited dissemination of service information. This study emphasizes that statistical services require not only administrative accountability but also moral integrity as embodied in the concept of hisbah. The findings reinforce the importance of humanistic, professional, and value-based approaches in statistical service delivery.

Keywords: Accountability, Public Service, Statistics, Hisbah, BPS.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan Badan Pusat Statistik adalah pelayanan statistik terpadu (PST), yang berfungsi menyediakan data dan konsultasi statistik kepada masyarakat, mahasiswa, dan instansi pemerintah. Keberadaan PST menjadi penting karena data statistik merupakan dasar dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan pembangunan.¹

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi prinsip utama yang

¹ Undang undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara administratif maupun moral.² Selain itu, konsep hisbah dalam perspektif etika pengawasan menekankan pentingnya kejujuran, amanah, dan kepatuhan terhadap aturan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.³

Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana PST BPS Provinsi Bengkulu telah menjalankan prinsip akuntabilitas dan hisbah dalam penyelenggaraan layanan. Analisis ini penting dilakukan mengingat masih kurangnya literasi masyarakat tentang fungsi PST, yang berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatannya. Dengan memahami kualitas pelayanan dari perspektif akuntabilitas dan hisbah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan statistik di daerah.⁴

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan, memahami dan menjelaskan secara mendalam bagaimana akuntabilitas pelayanan statistik serta penerapan prinsip hisbah direalisasikan dalam Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS provinsi Bengkulu. Penelitian kualitatif deskriptif memberikan ruang bagi peneliti untuk menangkap dinamika, alur kerja, interaksi, serta pengalaman langsung di lokasi penelitian. Dengan metode ini, pelayanan yang bersifat proses dapat dipotret secara utuh dalam konteks kerja sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum pelayanan statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu merupakan unit layanan publik yang berfungsi menyediakan data resmi bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, PST berada pada area yang cukup strategis di kantor BPS, sehingga pengguna layanan mudah menemukannya. Ruangan PST tampak bersih, tertata, serta cukup nyaman untuk dikunjungi. Peralatan komputer tersedia dalam kondisi baik dan dapat digunakan baik oleh petugas maupun pengunjung yang membutuhkan akses data mandiri.

Secara umum, suasana PST menunjukkan iklim pelayanan yang profesional namun tetap bersahabat. Petugas menerima pengunjung dengan sikap ramah, mengarahkan kebutuhan data mereka, serta memberikan penjelasan yang cukup detail mengenai cara mengakses data. Walaupun demikian, peneliti menemukan bahwa sebagian masyarakat yang datang masih banyak yang belum memahami cara mencari data statistik, sehingga petugas harus memberikan pendampingan lebih intensif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas fasilitas PST sudah baik, tetapi literasi data masyarakat masih perlu diperkuat.

Disisi lain, sistem antrian di PST juga terlihat tertib. Prosedur pelayanan ditampilkan dengan jelas melalui poster-poster informasi di dinding. Informasi tersebut membantu masyarakat memahami tahapan layanan sebelum mereka berinteraksi dengan petugas. Hal ini menjadi poin penting dalam mendukung tercapainya akuntabilitas layanan, sebab masyarakat dapat mengetahui hak dan alur prosedur yang berlaku.

Analisis Akuntabilitas Pelayanan Statistik

Akuntabilitas pelayanan di PST dapat dilihat dari beberapa dimensi: transparansi, ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan tanggung jawab sosial sebagai berikut:

a. Transparansi Prosedur Layanan Transparansi tampak dari penyediaan informasi

² Denhardt R. & Denhardt, j. (2015). Public Administration

³ Al-Maward, Al-Ahkam As-Sulthaniyah

⁴ Data Observasi awal peneliti, 2024

prosedur layanan yang jelas dan mudah diakses. Petugas menerangkan langkah-langkah pencarian data, persyaratan layanan, hingga estimasi waktu layanan. Selain itu, SOP layanan tersedia dan dapat dilihat oleh pengguna. Ketika masyarakat bertanya mengenai sumber data atau kapan data terakhir diperbarui, petugas menjelaskan tanpa menutup-nutupi. Hal ini menunjukkan adanya keterbukaan yang menjadi dasar akuntabilitas prosedural. Namun demikian, sebagian pengunjung mengaku tetap merasa bingung di awal karena tidak terbiasa dengan istilah statistik. Ini menunjukkan bahwa transparansi yang diberikan sudah tepat, tetapi belum sepenuhnya efektif bagi masyarakat yang literasinya rendah. Artinya, keberadaan informasi saja belum cukup tanpa strategi penyederhanaan bahasa yang lebih komunikatif.

- b. Ketepatan dan Kecepatan Layanan Dari hasil observasi, petugas memberikan layanan dengan waktu yang relatif cepat. Ketika masyarakat membutuhkan data tertentu, petugas langsung membantu membuka portal data BPS atau memberikan file data yang diperlukan. Proses pencarian biasanya tidak memerlukan waktu lama, kecuali data yang sifatnya kompleks atau membutuhkan klarifikasi dari bidang teknis lainnya. Ketepatan layanan juga tercermin dari kemampuan petugas dalam memastikan bahwa data yang diberikan merupakan data resmi dan terbaru. Hal ini penting mengingat data BPS digunakan untuk penelitian, perencanaan, dan pengambilan kebijakan. Kecepatan dan ketepatan ini menunjukkan bahwa PST telah menjalankan akuntabilitas kinerja secara baik.
- c. Kompetensi dan Profesionalitas Petugas Petugas PST tampak memiliki pemahaman memadai mengenai struktur data BPS dan cara penggunaannya. Mereka mampu menjelaskan perbedaan jenis data, indikator yang terkandung, serta cara interpretasi dasar. Selain kompetensi teknis, kompetensi komunikasi juga sangat terlihat. Petugas menjelaskan data dengan cara yang mudah dimengerti, bahkan kepada masyarakat yang sebelumnya belum pernah mengakses data statistik. Namun, peneliti juga menemukan bahwa permintaan data yang sangat spesifik—seperti data mikro, metadata metodologi tertentu, atau permintaan pemrosesan data lanjutan—kadang membutuhkan waktu karena petugas PST harus berkoordinasi dengan bidang teknis lain. Ini bukan kelemahan, tetapi menunjukkan bahwa kompleksitas data memerlukan keahlian lintas bidang. Dengan demikian, kompetensi petugas pada level PST sudah baik, hanya perlu didukung peningkatan pembekalan teknis agar semakin optimal.
- d. Tanggung Jawab Sosial dalam Pelayanan Akuntabilitas juga dapat dilihat dari bagaimana PST menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat pengguna data. Petugas tidak hanya memberikan data, tetapi juga memberikan pendampingan cara penggunaan data tersebut. Misalnya, peneliti menemukan kasus di mana mahasiswa datang dengan kebingungan mengenai jenis data yang cocok untuk penelitiannya. Petugas tidak hanya memberikan data, tetapi membantu menjelaskan jenis data apa yang tepat dan apa alasannya. Ini menunjukkan adanya tanggung jawab moral, bukan sekadar menunaikan tugas administratif. Selain itu, petugas memberikan edukasi singkat tentang makna data, cara membaca grafik, serta sumber referensi lanjutan. Sikap ini menunjukkan adanya pelayanan berbasis kepedulian sosial yang menjadi indikator akuntabilitas moral.

Implementasi Hisbah dalam Pelayanan Statistik

- a. Amanah dalam Pelayanan Dalam hisbah, amanah berarti menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Pada PST, amanah tampak dari komitmen petugas untuk memberikan data resmi, bukan data perkiraan atau informasi yang tidak memiliki dasar. Petugas selalu merujuk pada data BPS yang telah melalui proses validasi. Amanah juga terlihat dari cara petugas menjaga kerahasiaan identitas pengguna,

terutama ketika pengguna berasal dari instansi atau penelitian tertentu. Dengan demikian, amanah tidak hanya tentang data yang akurat, tetapi juga mencakup integritas petugas dalam menjaga etika layanan.

- b. Shidiq (Kejujuran Informasi) Kejujuran menjadi aspek penting dalam pelayanan statistik. Petugas PST secara konsisten memberikan informasi apa adanya. Jika data belum tersedia, mereka mengatakan belum ada. Jika data akan rilis pada waktu tertentu, mereka menjelaskan jadwal rilisnya. Ketika pengguna meminta data mikro yang bersifat sensitif, petugas menjelaskan batasan akses yang dibolehkan berdasarkan regulasi. Sikap jujur tanpa menyembunyikan informasi inilah yang menjadi bukti penerapan prinsip shidiq.
- c. Adil dalam Pelayanan Adil berarti memberikan pelayanan yang setara kepada semua pengguna tanpa diskriminasi. Selama observasi, peneliti melihat bahwa petugas tidak membedakan mahasiswa, peneliti, instansi pemerintah, maupun masyarakat umum. Semua diperlakukan sama dan dilayani berdasarkan antrean. Mereka tidak mendahulukan pengguna tertentu hanya karena status atau jabatannya. Prinsip keadilan ini sangat penting agar masyarakat merasakan kehadiran layanan publik yang egaliter dan tidak berpihak.
- d. Ihsan (Pelayanan dengan Ketulusan dan Kualitas Lebih) Ihsan terlihat dari upaya petugas untuk memberikan pelayanan bukan sekadar memenuhi SOP, tetapi dengan perhatian tambahan. Misalnya, petugas menjelaskan cara mengunduh data lewat HP jika pengguna tidak membawa laptop. Kadang petugas bahkan membantu membuat grafik sederhana untuk memudahkan pemahaman pengguna. Tindakan-tindakan kecil seperti ini menunjukkan ihsan: pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan pengguna.

Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Statistik

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu memiliki sejumlah kekuatan yang menjadi fondasi utama tercapainya pelayanan yang akuntabel dan profesional. Salah satu kekuatan terbesar terletak pada kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang pelayanan yang nyaman, komputer yang memadai, serta akses internet yang stabil untuk membantu masyarakat menjelajahi portal data secara mandiri. Selain itu, keberadaan petugas yang kompeten dan responsif menjadi elemen penting dalam memastikan proses pelayanan berjalan cepat dan tepat. Mereka tidak hanya memahami substansi data, tetapi juga mampu memberikan penjelasan yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Transparansi informasi juga menjadi kekuatan signifikan; masyarakat dapat mengakses data melalui berbagai kanal resmi, termasuk website BPS, publikasi digital, serta tautan data yang disediakan secara terbuka. Ketersediaan contact person dalam jam kerja turut memperkuat kualitas layanan karena masyarakat dapat memperoleh bantuan langsung tanpa harus datang ke kantor. Namun demikian, pelayanan statistik masih menghadapi beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian. Kendala utama terletak pada rendahnya pemahaman masyarakat mengenai cara mengakses data secara mandiri melalui kanal digital yang telah disediakan BPS. Hal ini menyebabkan sebagian besar pengguna layanan masih bergantung pada petugas, sehingga beban pelayanan menjadi lebih berat pada waktu tertentu. Selain itu, meskipun fasilitas sudah memadai, masih terdapat kesenjangan literasi data di kalangan pengguna sehingga penjelasan harus dilakukan lebih panjang untuk memastikan pemahaman. Beberapa masyarakat juga belum terbiasa dengan format data statistik yang bersifat teknis, sehingga memerlukan pendampingan intensif. Kelemahan-kelemahan ini bukan terjadi pada kualitas layanan BPS, tetapi lebih kepada kesiapan dan kapasitas pengguna dalam menerima dan memanfaatkan data statistik secara optimal.

Posisi Akuntabilitas dalam Perspektif Hisbah

Jika akuntabilitas publik menekankan pertanggungjawaban administratif dan prosedural, maka hisbah memperkuat sisi moral dan spiritualnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya saling melengkapi.

Transparansi ↔ selaras dengan shidiq Ketepatan waktu ↔ bagian dari amanah Kompetensi petugas ↔ mendukung ihsan Keadilan layanan ↔ manifestasi adil

Dengan demikian, pelayanan PST tidak hanya memenuhi akuntabilitas formal, tetapi juga mengintegrasikannya dengan nilai etika syariah yang menjadikan pelayanan lebih manusiawi dan bernilai ibadah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu telah berjalan cukup efektif ditinjau dari aspek akuntabilitas dan hisbah. Akuntabilitas tercermin dari penyediaan fasilitas ruang layanan yang sudah memadai, ketersediaan komputer yang lengkap, serta prosedur pelayanan yang mengikuti standar operasional. Namun demikian, pemanfaatan layanan masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum memahami fungsi PST maupun cara mengakses layanan statistik dengan benar. Dari sisi hisbah, mekanisme pengawasan internal serta pengendalian mutu layanan telah diterapkan, termasuk evaluasi rutin dan pemantauan kepuasan pengguna. Meski begitu, penyebaran informasi layanan kepada masyarakat masih perlu diperkuat. Secara keseluruhan, PST telah memenuhi prinsip pelayanan publik yang amanah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, tetapi masih memerlukan strategi sosialisasi yang lebih luas untuk meningkatkan literasi statistik di masyarakat.

Saran

1. Peningkatan Sosialisasi Layanan PST Perlu dilakukan penyebaran informasi yang lebih intensif melalui media sosial, kunjungan instansi, dan kegiatan pelatihan statistik agar masyarakat semakin mengenal fungsi dan manfaat PST.
2. Penguatan Pendampingan Pengguna Petugas PST dapat menyediakan pendampingan singkat atau modul tutorial sederhana untuk membantu pengunjung memahami cara mencari dan memanfaatkan data statistik.
3. Optimalisasi Media Informasi di Ruang PST Penyediaan papan informasi, infografik, dan petunjuk layanan yang lebih menarik dapat memudahkan pengguna baru memahami alur layanan.
4. Evaluasi Rutin Berbasis Umpan Balik Survei kepuasan pengguna sebaiknya dilakukan lebih terstruktur sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali. (n.d). *Al-Mustashfa fi'ilm al-usul*. cairo, Dar al-kutub al-'Ilmiyyah
- Al-Mawardi. (1996). *Al-Ahkam As-Sulthaniyyah*. Beirut, Lebanon: Dar al-kutub al-'Ilmiyyah
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public administration: An action orientation*.
- Dwiyanto, A (2011). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press
- Hasan, S (1994). *Hisbah dalam sejarah Islam*. Jakarta, Indonesia: Raja Grafindo Persada
- Ibn Taymiyyah. (1983). *Al-Hisbah fi al-Islam*. Dar al-kutub al-'Ilmiyyah,
- Mahmudi. (2015). *Akuntansi Sektor publik*. Yogyakarta, indonesia: UII Press
- Miles, M.B. Huberman, a. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publication
- Moenir, H. A. S (2010). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta, Indonesia: Bumi

Aksara.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Badung, Indonesia: Alfabeta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. (2009). Jakarta Indonesia: Sekretariat Negara

Badan Pusat Statistik. (2024) SOP Pelayanan Statistik Terpadu BPS. Bengkulu, Indonesia: BPS Provinsi Bengkulu

Data Observasi Awal Peneliti.(2024). Catatan lapangan penelitian akuntabilitas pelayanan PST BPS Provinsi Bengkulu.

Wawancara petugas PST BPS Provinsi Bengkulu. (2025). Transkrip wawancara tidak terstruktur

Qur'an Surah Al-Anfal:27

Qur'an Surah An-Nahl:90

Hadits Riwayat Musllim Tentang ihsan