**ABSTRAK**

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan statistik untuk masyarakat tentu perlu mengutamakan kualitas pelayanan publiknya. Namun, berdasarkan data capaian kinerja, hasil evaluasi impelementasi SAKIP, analisis sentimen, dan hasil prasurvei, diperoleh bahwa kinerja BPS se-Bandung Raya masih ditemukan permasalahan dan belum maksimal. Hal tersebut berimplikasi pada belum maksimalnya kualitas pelayanan publik di BPS se-Bandung Raya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kinerja organisasi yang dilaksanakan oleh BPS se-Bandung Raya, menganalisis faktor yang mempengaruhi dan menghambat belum efektifnya kualitas pelayanan publik, serta melakukan simulasi untuk mengetahui model kinerja yang efektif jika diterapkan di BPS se-Bandung Raya.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dari hasil kuesioner untuk mengkaji implementasi kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dan menganalisis faktor yang menghambat belum efektifnya kualitas pelayanan publik BPS se-Bandung Raya, SEM untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, serta *system dynamics* untuk melakukan simulasi model kinerja yang efektif jika diterapkan di BPS se-Bandung Raya.

Dari penelitian ini, ditemukan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan strategi, proses, dan kapabilitas di BPS se-Bandung Raya. Hasil analisis SEM juga menunjukkan bahwa dari tiga dimensi ini, proses dan kapabilitas merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BPS se-Bandung Raya. Ditemukan pula bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, pelatihan terhadap SDM, teknologi dan informasi, serta integritas data. Setelah dilakukan simulasi *system dynamics,* diperoleh 5 skenario untuk dijadikan usulan kebijakan. Dari 5 skenario tersebut, diperoleh bahwa skenario V, yaitu integritas data, merupakan skenario yang paling baik karena mampu meningkatkan kinerja organisasi hingga 76,01% dan kualitas pelayanan hingga 70,82%. Dengan menerapkan kebaruan penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik BPS se-Bandung Raya.

***ABSTRACT***

*Badan Pusat Statistik (BPS) as a public organization that provides statistical services for the community certainly needs to prioritize the quality of its public services. However, based on performance achievement data, the results of the evaluation of SAKIP implementation, sentiment analysis, and the results of the pre-survey, it was found that the performance of BPS Bandung Raya was still problematic and not optimal. This implies that the quality of public services in BPS Bandung Raya has not been maximized. Therefore, this study aims to examine the implementation of organizational performance carried out by BPS Bandung Raya, analyze the factors that influence and hinder the ineffective quality of public services, and conduct simulations to determine the effective performance model if applied at BPS Bandung Raya.*

*This research uses descriptive analysis of the questionnaire results to examine the implementation of organizational performance that has been implemented and analyze the factors that hinder the ineffective quality of public services of BPS Bandung Raya, SEM to analyze the factors that affect the quality of public services, and dynamic system to simulate an effective performance model if applied at BPS Bandung Raya.*

*From this study, it was found that there are still several things that need to be improved related to strategy, process, and capability in BPS Bandung Raya. The results of SEM analysis also show that of these three dimensions, process and capability are factors that have a positive and significant effect on the public service quality of BPS Greater Bandung. It was also found that there are several factors that hinder the effectiveness of performance and service quality. These factors are related to transformational leadership, HR training, technology and information, and data integrity. After dynamic system simulation, 5 scenarios were obtained to be used as policy proposals. Of the 5 scenarios, it was found that scenario V, namely data integrity, was the best scenario because it was able to improve organizational performance by 76.01% and service quality by 70.82%. By applying the novelty of this research, it is expected to improve the quality of BPS public services in Greater Bandung.*

***RINGKESAN***

Badan Pusat Statistik (BPS) salaku lembaga publik anu nyayogikeun jasa statistik ka masarakat tangtu kedah ngutamakeun kualitas jasa publikna. Nanging, dumasar kana data capaian kinerja, hasil evaluasi implementasi SAKIP, analisis sentimen, jeung hasil prasurvei, kapanggih yén kinerja BPS di sakumna wilayah Bandung Raya masih aya masalah jeung can maksimal. Hal éta ngakibatkeun kualitas jasa publik di BPS sa-Bandung Raya can optimal. Ku sabab éta, panalungtikan ieu tujuanna pikeun nelaah implementasi kinerja organisasi anu dilaksanakeun ku BPS sa-Bandung Raya, nganalisa faktor-faktor anu mangaruhan jeung ngahalangan efektifitas kualitas layanan publik, sarta ngalakukeun simulasi pikeun meunangkeun model kinerja anu efektif lamun diimplementasikeun di BPS sa-Bandung Raya.

Panalungtikan ieu ngagunakeun analisis deskriptif tina hasil kuésionér pikeun nelaah implementasi kinerja organisasi anu geus dilaksanakeun sarta nganalisa faktor-faktor anu ngahalangan efektifitas kualitas layanan publik BPS sa-Bandung Raya, SEM pikeun nganalisa faktor-faktor anu mangaruhan kualitas layanan publik, sarta sistem dinamis pikeun ngalakukeun simulasi modél kinerja anu efektif lamun diimplementasikeun di BPS sa-Bandung Raya.

Dina panalungtikan ieu, kapanggih yén aya sababaraha hal anu kudu dibebenah di BPS Bandung Raya, utamana dina hal strategi, prosés, jeung kamampuan para pagawé. Hasil SEM némbongkeun yén prosés jeung kamampuan pagawé mangrupakeun hal anu pangpentingna pikeun ningkatkeun kualitas layanan BPS sa-Bandung Raya. Salian ti éta, aya sababaraha hal anu ngahalangan kinerja BPS, di antarana nyaéta kepemimpinan transformasional anu kurang efektif, kurangna pelatihan pikeun pagawé, kurangna panggunaan téhnologi informasi, jeung integritas data. Ku ngagunakeun simulasi sistem dinamis, aya lima skenario pikeun ningkatkeun kinerja BPS. Tapi, skenario anu pangsaéna, nya éta ku cara ningkatkeun kualitas data. Ku cara ieu, kinerja BPS bisa ningkat nepi ka 76,01% jeung kualitas layanan bisa ningkat nepi ka 70,82%. Ku ngalaksanakeun hasil panalungtikan ieu, diharapkeun kualitas layanan publik BPS di Bandung Raya bisa ningkat.