

Pengembangan Diseminasi Official Statistics: Transformasi Digital dalam Layanan Statistik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Layanan Statistik pada SILASTIK)

(Development of Official Statistics Dissemination: Digital Transformation on Statistical Public Service in Covid-19 Pandemic (Case Study: Statistical Public Service on SILASTIK))

Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan^{1*}, Ambarsari T², Stefanie Intan Christienova³

^{1,2,3}Badan Pusat Statistik

E-mail: dinar.sans@bps.go.id

ABSTRAK

Sesuai UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik, BPS merupakan badan yang berperan dalam menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, BPS senantiasa berupaya melakukan peningkatan dan pengembangan kualitas layanan statistik publik. Namun, pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini merupakan tantangan baru bagi seluruh sektor kehidupan, tidak terkecuali layanan statistik publik BPS. Sebelum adanya pandemi, layanan statistik publik dijalankan melalui beberapa kanal, yaitu kunjungan langsung, telepon, *website*, dan SILASTIK. Akan tetapi, berlakunya kebijakan pembatasan kegiatan yang bersifat sosial selama pandemi memberikan ruang terbatas untuk aktivitas layanan statistik publik yang bersifat *offline*. Oleh karena itu, BPS beradaptasi melalui kebijakan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas layanan statistik publik, yaitu melalui SILASTIK yang berbasis *online*. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan statistik sebelum dan pada saat pandemi berlangsung menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan penurunan yang signifikan selama masa pandemi pada jenis layanan kunjungan langsung, dimana sebelum pandemi nilainya mencapai 25,3% kemudian menjadi sebesar 6,5% dari keseluruhan jenis layanan yang tersedia. Berbeda halnya dengan jenis layanan konsultasi berbasis *online* yang sebelumnya sebesar 21,8% mengalami kenaikan menjadi 37,6%. Sejalan dengan hasil yang diperoleh, rating konsumen dalam SILASTIK dan hasil SKD juga memperlihatkan peningkatan kepuasan konsumen terhadap layanan statistik BPS di masa pandemi

Kata kunci: BPS, Transformasi, Digital, Layanan statistik, SILASTIK, pandemi Covid-19

ABSTRACT

According to Law No. 16 of 1997 on Statistics, BPS has an important role to provide trusted official statistics to the government and public. In practice, BPS consistently strives to improve and develop the quality of statistical public service. However, the Covid-19 pandemic has serious implications and poses challenges in various sectors, including the BPS statistical public service. It was previously carried out in several ways, such as direct visits, telephone calls, website, and SILASTIK. However, the enactment of the social activities restriction during the pandemic will affect offline statistical public service activities. Therefore, BPS adapts by making policy that optimize the use of information technology, namely by using online-based SILASTIK. This study aims to obtain an overview of the quality of statistical public service before and during the pandemic using descriptive analysis. The result showed a significant decrease during the pandemic in the type of direct visits service, where before the pandemic reached 25.3% then changed drastically to 6.5% of all types of services. In contrast to the online-based consulting services, which previously reached 21.8% increased to 37.6%. In line with the results, costumer ratings in SILASTIK and SKD results also show an increase in costumer satisfaction of BPS statistical service during the pandemic.

Keywords: BPS, Transformation, Digital, statistical service, SILASTIK, Covid-19 pandemic

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 Tentang Statistik, mengamanatkan Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai badan pemerintah yang bertugas dalam penyelenggaraan kegiatan statistik dasar. Dalam penyelenggaraannya, BPS memperoleh data melalui sensus, survei atau data kompilasi. Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik dasar tersebut kemudian dijamin keterbukaannya dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Kedudukan, Tugas dan Fungsi BPS mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik, yang di dalamnya menyatakan bahwa BPS mempunyai tugas melaksanakan kegiatan

statistik dan kedudukan BPS berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Sesuai dengan peran BPS tersebut, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*).

Sampai dengan tahun 2019, BPS menyelenggarakan pelayanan statistik melalui beberapa kanal diantaranya melalui *website*, kunjungan langsung, telepon dan melalui layanan online pada Sistem Informasi Layanan Statistik (SILASTIK). Pada tahun 2020, munculnya pandemi Corona Virus Disease (COVID-19) membawa dampak signifikan di seluruh tatanan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali terhadap sektor pelayanan publik. Beberapa lembaga penyelenggara layanan publik melakukan pembatasan layanan, menginisiasi layanan *online* bahkan sampai meniadakan pelayanan untuk sementara, sebagai bentuk strategi dalam penyelenggaraan layanan di masa pandemi.

Pada masa pandemi saat ini, layanan statistik dihadapkan pada tantangan untuk tetap menjaga kualitas layanan prima, sekaligus memperhatikan aspek keselamatan penyedia dan pengguna layanan melalui penerapan *social distancing* dan *physical distancing*. Untuk itu di masa pandemi saat ini BPS menerapkan kebijakan transformasi layanan dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan statistik yaitu dengan penambahan fitur *elastics search* pada *website* BPS, serta pengembangan fitur pada Sistem Informasi Layanan Statistik (SILASTIK). Selain optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, BPS juga melakukan beberapa inovasi terkait pelayanan statistik yang bertujuan memudahkan pengguna data untuk memperoleh data BPS di masa pandemi saat ini. Inovasi tersebut di antaranya yaitu kemudahan registrasi layanan konsultasi tatap muka secara *online* yang dapat dilakukan melalui SILASTIK. Selain itu untuk BPS juga menyediakan layanan konsultasi virtual yang dilakukan melalui *zoom meeting* sebagai pengalihan layanan konsultasi kunjungan langsung. Dalam melakukan akses datamikro, pengguna juga diberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran secara *online* dengan kode billing sehingga pembayaran tanpa harus dilakukan di kantor BPS. Sistem pembayaran *online* ini telah terkoneksi dengan SIMPONI Kementerian Keuangan. Serangkaian inovasi yang telah dilakukan sepenuhnya bertujuan untuk tetap menjaga kuantitas serta kualitas layanan statistik di BPS Pusat di tengah keterbatasan akibat pandemi.

Adapun maksud dari penulisan makalah ini adalah untuk memberikan gambaran dan analisis mengenai kualitas pelayanan statistik sebelum dan pada saat pandemi berlangsung, sehingga dapat mengukur efektivitas penerapan transformasi layanan pada masa pandemi. Harapannya, makalah ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan statistik BPS di tengah pandemi.

METODE

Analisis dalam makalah ini menggunakan metode analisis deskriptif terhadap paradata yang tersimpan dalam SILASTIK. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah sekumpulan data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami yang berbentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2009). Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014).

Sistem Informasi Layanan Statistik (SILASTIK)

SILASTIK merupakan sistem layanan berbasis web yang dikembangkan dalam rangka optimalisasi layanan konsultasi statistik dan permintaan data di BPS. SILASTIK pertama kali dikembangkan pada 2011. Seiring tingginya tuntutan kebutuhan dari konsumen data, SILASTIK mengalami pengembangan fitur untuk memenuhi kebutuhan konsumen data akan layanan konsultasi dan permintaan data mikro, peta digital wilayah kerja statistik (Wilkerstat) dan publikasi *softcopy*.

Data Mikro

Data mikro merupakan data pada unit individu. Data mikro juga disebut sebagai data catatan unit/*record* data yang merupakan ukuran non-agregat, atau ukuran karakteristik unit individu, sebelum atau setelah proses editing. Satuan yang dirujuk datanya disebut satuan observasi, misalnya, orang, rumah tangga, bisnis, pertanian, lembaga, transaksi, pengukuran ilmiah, dan lain-lain. Data mikro dapat diperoleh dengan survei, sumber data administrasi atau sumber data komersial, atau kombinasi ini. Statistik biasanya diperoleh dengan menggabungkan data mikro (UN, 2021)

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Pelayanan Statistik Terpadu adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab (BPS, 2020)

Survei Kebutuhan Data (SKD)

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat (BPS, 2020). Tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik (BPS, 2009).

Gap analysis

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan (Aiello, Czepiel, & Rosenberg, 1977). Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas. (BPS, 2020)

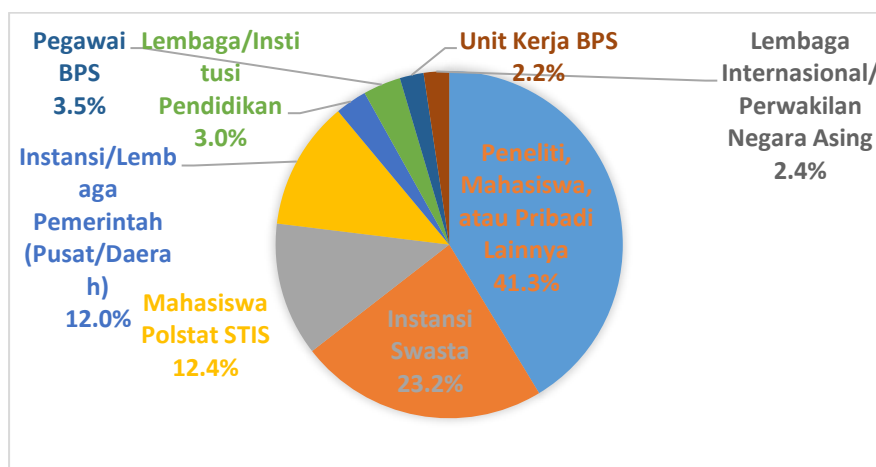
Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data transaksi SILASTIK sebanyak 10.242 transaksi. Data tersebut diambil dari *database* SILASTIK dengan menggunakan *query* SQL. Transaksi yang diambil yaitu transaksi dari tanggal 1 Januari 2019 hingga 31 Desember 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transaksi menurut Segmentasi Konsumen

Pengguna SILASTIK dibagi menjadi 8 segmentasi pengguna yaitu peneliti, mahasiswa, atau pribadi lainnya, instansi swasta, mahasiswa Polstat STIS, instansi/lembaga pemerintah (pusat/daerah), lembaga/intstitusi pendidikan, pegawai BPS, dan lembaga internasional/perwakilan negara asing.



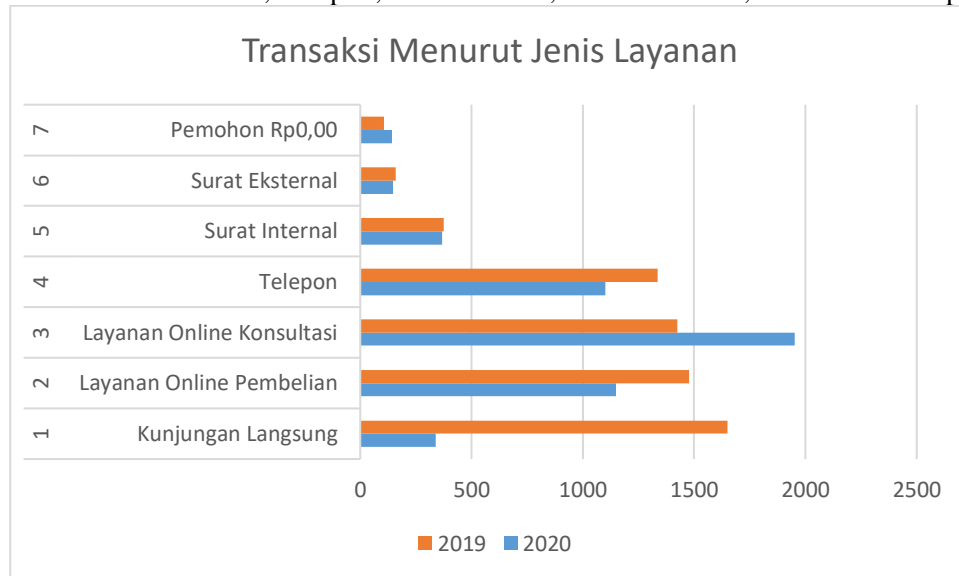
Gambar 1 Transaksi Menurut Segmentasi Konsumen Tahun 2020

Pada tahun 2020, konsumen yang paling banyak melakukan transaksi pada SILASTIK adalah peneliti, mahasiswa atau pribadi lainnya yaitu sebesar 41,3%, kemudian diikuti oleh instansi swasta sebesar 23,2%,

mahasiswa POLSTAT STIS sebesar 12,4%, instansi/lembaga pemerintah (pusat/daerah) sebesar 12%, lembaga/institusi pendidikan sebesar 3%, pegawai BPS sebesar 3,5%, unit kerja BPS sebesar 2,2% dan lembaga internasional/perwakilan negara asing sebesar 2,4%. Pola ini masih sama dengan pola segmentasi konsumen SILASTIK di tahun 2019.

2. Tansaksi menurut Media/Jenis Pelayanan

Pelayanan yang tersedia pada SILASTIK meliputi 7 layanan yaitu Kunjungan langsung, Layanan online pembelian, Layanan online konsultasi, Telepon, Surat Internal, Surat Eksternal, dan Pemohon Rp0,00

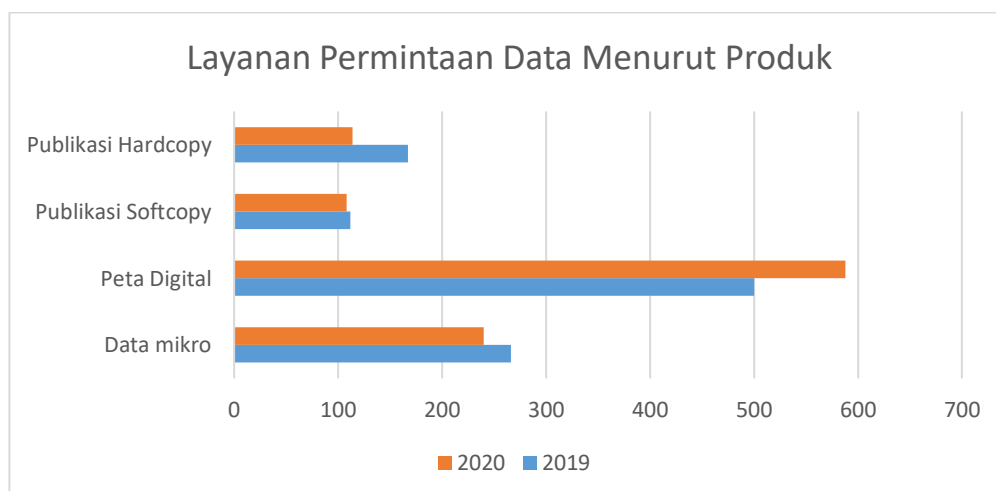


Gambar 2 Transaksi Menurut Jenis Layanan

Dari gambar 2 di atas diketahui bahwa pada tahun 2020 layanan konsultasi secara *online* mengalami peningkatan yang cukup signifikan sekitar 15,7%. Hal ini disebabkan adanya peralihan layanan konsultasi kunjungan langsung menjadi layanan konsultasi *online* sebagai kebijakan layanan di masa pandemi yang mengacu pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 33 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan COVID-19 di Provinsi DKI Jakarta yang membatasi pergerakan/aktivitas masyarakat di luar rumah seperti aktivitas bekerja dan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.

Layanan *online* konsultasi dan pembelian data meningkat sebanyak 199 transaksi pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Sedangkan kunjungan langsung pada tahun 2020 menurun sebanyak 1310 transaksi dibandingkan tahun 2019.

3. Layanaan Permintaan Data menurut Produk

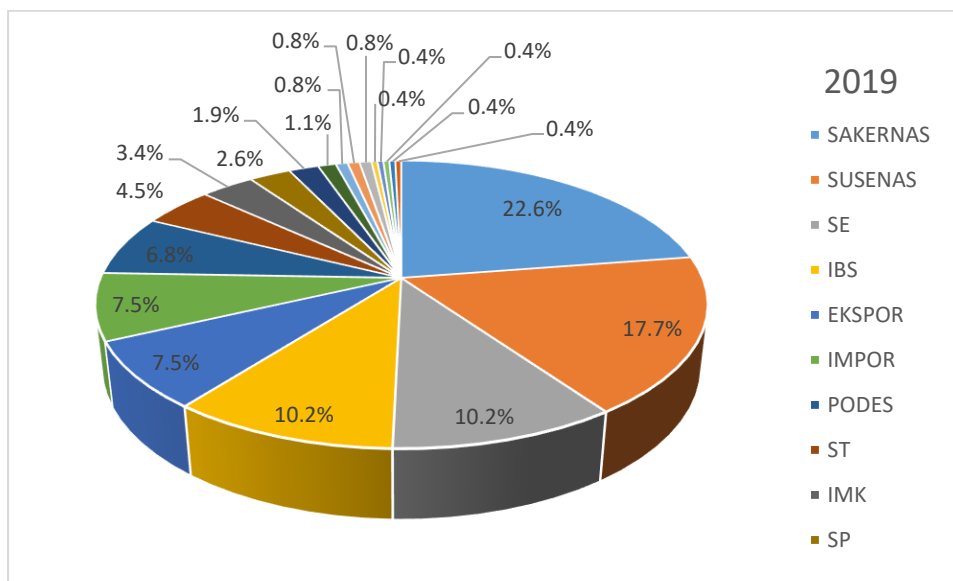


Gambar 3 Layanaan Permintaan Data Menurut Produk

Pada gambar 3 diperoleh informasi bahwa penjualan publikasi *hardcopy* pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 53 transaksi. Hal ini dikarenakan penjualan publikasi *hardcopy* di BPS tidak dapat diperoleh secara *online*, konsumen harus datang langsung ke Toko Buku BPS untuk memperoleh publikasi tersebut. Hal itu sulit untuk dilakukan pada saat pandemi ini dikarenakan adanya pembatasan pergerakan masyarakat. Sedangkan untuk penjualan publikasi *softcopy* tahun 2020 tidak berbeda jauh dengan penjualan pada tahun 2019. Untuk penjualan data mikro di tahun 2020 juga mengalami penurunan tetapi tidak signifikan. Sedangkan penjualan peta digital di tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2019.

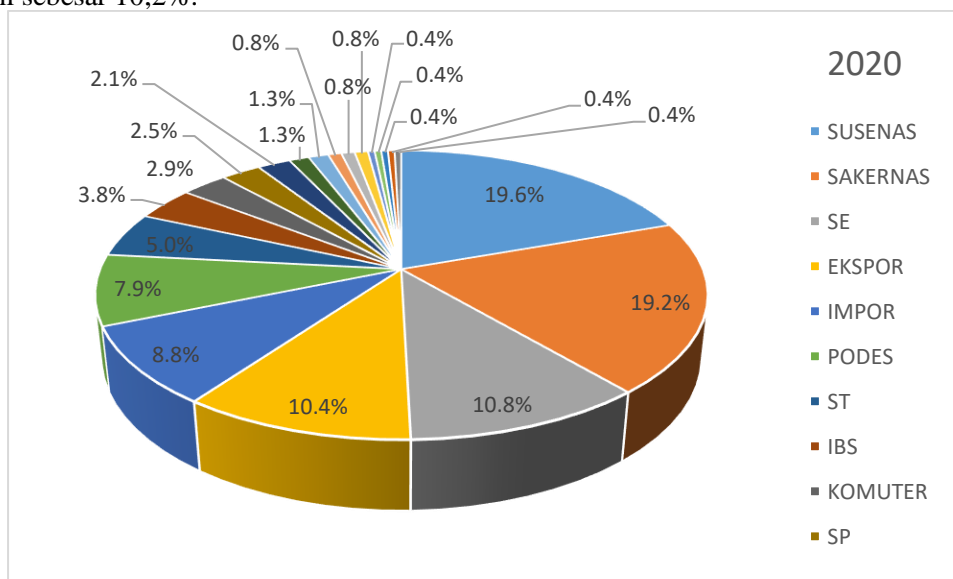
4. Layanan Data Mikro menurut Jenis Data

Penjualan data dibagi menjadi penjualan datamikro, penjualan peta digital, penjualan publikasi *softcopy* dan penjualan publikasi tercetak.



Gambar 4 Layanan Data Mikro Menurut Jenis Data Tahun 2019

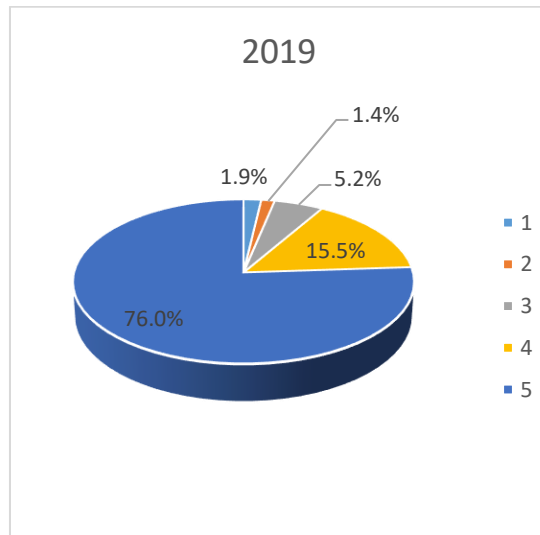
Berdasarkan Gambar 4 di atas diperoleh informasi bahwa SAKERNAS merupakan datamikro yang paling banyak diakses pada tahun 2019 yaitu sebesar 22,6%, kemudian disusul oleh SUSENAS sebesar 17,7% dan Sensus Ekonomi sebesar 10,2%.



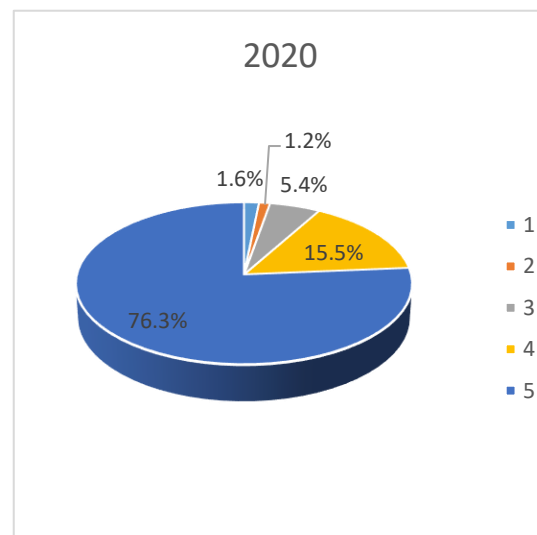
Gambar 5 Layanan Data Mikro Menurut Jenis Data Tahun 2020

Sedangkan untuk tahun 2020 datamikro yang paling banyak diakses yaitu SUSENAS sebesar 19,6%, SAKERNAS sebesar 19,2% dan Sensus Ekonomi sebesar 10,8%. Berdasarkan 2 gambar tersebut, diperoleh tidak adanya perbedaan signifikan pada jenis data mikro yang diakses antara sebelum dan sesudah pandemi.

5. Rating Konsumen



Gambar 6 Statistik Rating Konsumen 2019

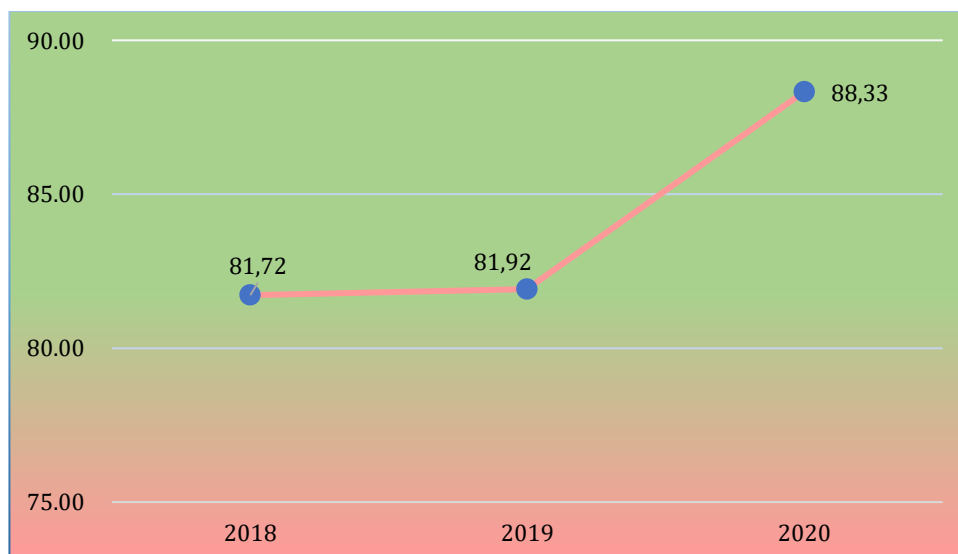


Gambar 7 Statistik Rating Konsumen 2020

Pengukuran efektivitas dari pelayanan statistik di SILASTIK sebelum dan sesudah pandemi dapat diperoleh melalui penilaian konsumen terhadap pelayanan di SILASTIK. Penilaian konsumen salah satunya dapat diukur melalui pemberian rating oleh konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPS. Berdasarkan Gambar 6 di atas diperoleh bahwa pada tahun 2019 sebagian besar konsumen memberikan rating 5 terhadap pelayanan data di SILASTIK yaitu sebesar 76%. Begitu juga pada tahun 2020 sebanyak 76,3% persen konsumen memberikan rating 5 terhadap pelayanan data di SILASTIK. Bila dibandingkan dengan tahun 2019, persentase konsumen yang memberikan rating 5 terhadap pelayanan BPS naik sebesar 0,3% pada tahun 2020. Hal ini mengindikasikan dengan adanya transformasi layanan digital yang dilakukan selama pandemi, mampu menjaga kualitas pelayanan yang dilakukan melalui SILASTIK meskipun di tengah tantangan dan keterbatasan di masa pandemi.

6. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Berdasarkan Hasil Survei Kebutuhan Data (SKD)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Pusat tahun 2019 sebesar 88,33, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 11, IKK BPS di PST BPS Pusat mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Pusat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Pusat. (BPS, 2020).



Gambar 7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Pusat

7. Gap Analysis Survei Kebutuhan Data (SKD) 2020

Tabel 1. Rata-rata Kepentingan, Rata-rata Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap per Atribut Pelayanan PST BPS

No.	Atribut Pelayanan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Gap
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,88	8,79	98,88	-0,10
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,94	8,79	98,36	-0,15
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,92	8,65	97,06	-0,26
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	9,05	9,03	99,77	-0,02
5	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	9,07	8,98	98,96	-0,09
6	Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan	8,90	8,80	98,94	-0,09
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8,99	8,85	98,37	-0,15
8	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,99	8,69	96,59	-0,31
9	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,07	8,85	97,54	-0,22
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,15	9,02	98,51	-0,14
11	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,14	8,96	98,05	-0,18
12	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,74	8,62	98,62	-0,12
13	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,97	8,79	97,94	-0,19

Gap analysis dapat memberikan gambaran kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Pusat. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Pusat memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan). Berdasarkan tabel tersebut, atribut “Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik” memiliki nilai gap yaitu sebesar -0,14 dan atribut “Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas” memiliki nilai gap sebesar -0,18. Jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Mengacu pada Tabel 1, dapat dikatakan bahwa meskipun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan statistik BPS tetap terjaga meskipun di tengah keterbatasan di masa pandemi dengan adanya digitalisasi dalam layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Menurut segmentasi konsumen, tidak ada perbedaan yang signifikan baik sebelum maupun pada saat pandemi, peneliti, mahasiswa atau pribadi lainnya menjadi jenis konsumen yang paling banyak melakukan transaksi yaitu 40,9% pada tahun 2019 dan naik menjadi 41,3% pada tahun 2020
2. Menurut jenis layanan, terdapat perbedaan yang sangat signifikan pada saat sebelum pandemi dan saat pandemi, dimana pada saat sebelum pandemi pada tahun 2019 layanan kunjungan langsung sangat mendominasi yaitu sebesar 25,3% sedangkan pada saat pandemi yaitu pada tahun 2020 kunjungan langsung menurun tajam sampai sebesar 6,55%. Menurunnya persentase kunjungan langsung pada tahun 2020 diiringi dengan kenaikan persentase layanan *online* konsultasi yaitu semula 21,8% pada tahun 2019 menjadi 37,6% pada tahun 2020
3. Menurut layanan permintaan data menurut produk diperoleh bahwa penjualan publikasi *hardcopy* mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan publikasi *hardcopy* tidak dapat diperoleh secara *online*.

4. Menurut jenis data, SAKERNAS dan SUSENAS merupakan data mikro yang paling banyak diakses di SILASTIK.
5. Menurut rating konsumen, lebih dari 75% konsumen masih memberikan rating 5 terhadap pelayanan produk BPS di SILASTIK baik pada saat pandemi maupun sebelum pandemi yaitu sebesar 76% pada tahun 2019 dan mengalami kenaikan menjadi 76,3% pada tahun 2020. Dari hasil ini terlihat bahwa konsumen semakin puas terhadap pelayanan BPS meskipun di masa pandemi.
6. Berdasarkan hasil SKD 2020, menunjukkan bahwa IKK di PST BPS Pusat mengalami kenaikan dibandingkan IKK tahun 2019 yaitu dari 81,92 menjadi 88,33. Hal ini sejalan dengan semakin tingginya jumlah konsumen yang memberikan rating 5 pada layanan SILASTIK.
7. Mengacu pada Tabel 1, dapat dikatakan bahwa meskipun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut pelayanan tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan statistik pada PST BPS Pusat tetap terjaga meskipun di tengah keterbatasan di masa pandemi dengan adanya digitalisasi dalam layanan.
8. Memahami besarnya peran dan manfaat digitalisasi, dapat disarankan metode layanan *online* dalam bentuk konsultasi virtual untuk dapat diimplementasikan pada layanan statistik di daerah sebagai metode utama layanan konsultasi di masa pandemi

DAFTAR PUSTAKA

- Aiello, A., Czepiel, J. A., & Rosenberg, L. (1977). Scaling The Heights of Consumer Satisfaction: An Evaluation of Alternative Measures. *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior (School of Business, Indiana University, Bloomington, IN)*, Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior (School of Business, Indiana University, Bloomington, IN).
- BPS. (2020). *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- BPS. (2020). *Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- DKI Jakarta. (2020). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 33 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan COVID-19 di Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta : Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- RI (Republik Indonesia). (2008). Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jakarta.
- RI (Republik Indonesia). (1997). Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- United Nations. (2021). *Handbook On Management and Organization of National Statistical System. 4th Edition of the Handbook of Statistical Organization..* United Nations.