

# **Digitalisasi PELAYANAN STATISTIK TERPADU Badan Pusat Statistik**

*Rencana Aksi Insan Statistik Teladan (IST)  
BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2024*





# LA ODE AHMAD ARAFAT

Statistisi Ahli Muda BPS Provinsi Jawa Timur

Memiliki ketertarikan lebih untuk memberikan  
***Solusi Digital pada setiap pekerjaan yang diberikan.***

Berbagai Karya Inovasi yang telah dibuat di BPS Provinsi Jawa Timur :

1. Aplikasi HaloPST (*Project Leader*)
2. Aplikasi Statistik Jatim/Mister-J (*Developer*)
3. Dashboard ZI (Pengolah data & *Dashboard Designer*)
4. Portal SDI BPS Jawa Timur (*Portal Designer*)
5. Aplikasi Majapahit (*Developer*)

Motto Hidup

*“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat untuk orang lain”*



## Latar Belakang

---



### **Tranformasi Teknologi dan *Perubahan Ekspektasi* Konsumen/Pengguna Layanan**

Perkembangan teknologi yang sangat cepat, menyebabkan perubahan ekspektasi konsumen layanan. Masyarakat semakin menginginkan layanan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun, tanpa batasan ruang dan waktu dengan respons yang cepat dan efisien



**Quickwin PSTDigital 100% Tahun 2024** (Ratekda BPS Se-Jatim Desember 2023). Upaya untuk digitalisasi pelayanan seluruh Satker BPS di Provinsi Jawa Timur



### **Kualitas Pelayanan Publik Terus Dipantau dan Dievaluasi**

Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan oleh Kemenpan melalui PEKPPP dan Program-Program Zona Integritas pada pilar 6, dan Audit berkala ISO 9001:2015 untuk 6 pelayanan publik BPS

BPS perlu melakukan ***Transformasi Layanan*** yaitu dengan menyediakan **layanan konsultasi statistik secara *online* dan dapat diakses 24 jam *non stop*** untuk memenuhi ekspektasi kebutuhan konsumen data BPS.

# IDENTIFIKASI MASALAH

! BPS belum memiliki platform konsultasi *online on demand* yang diterapkan ke seluruh satuan kerja Provinsi/Kabupaten/Kota  
Sehingga Beberapa BPS Kabupaten/Kota berkreasi sesuai dengan kapasitasnya masing masing

Pelayanan Konsultasi Online belum terintegrasi dan terstandar untuk seluruh satker BPS

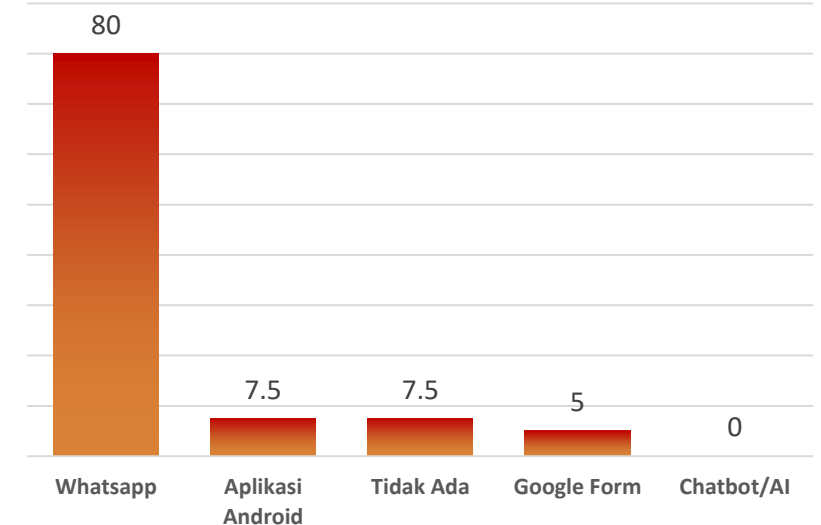
Pelayanan Konsultasi Tatap muka dengan petugas pelayanan terbatas ruang dan waktu

! *Harapan dan Ekspektasi Konsumen* untuk mendapatkan pelayanan konsultasi data *tanpa batasan ruang dan waktu tidak terpenuhi*

## Berbagai Layanan Konsultasi online BPS Kabupaten/Kota di Jawa Timur



## Persentase Sarana Pelayanan Konsultasi Online BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur



*Pelayanan Konsultasi Online* BPS Kabupaten/Kota lebih banyak menggunakan fasilitas Whatsapp dan sampai saat ini belum ada yang memanfaatkan teknologi chatbot/AI untuk pelayanan 24 jam





**SOLUSI DIGITAL** Untuk Standarisaasi Pelayanan Konsultasi Statistik  
yang dapat digunakan oleh Seluruh Satker BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota

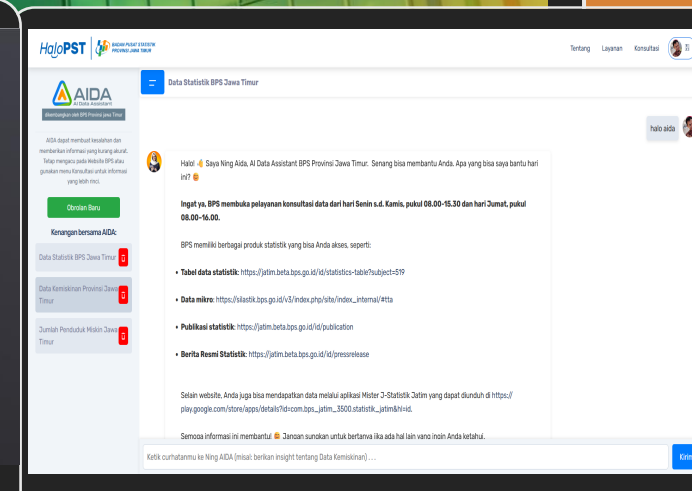
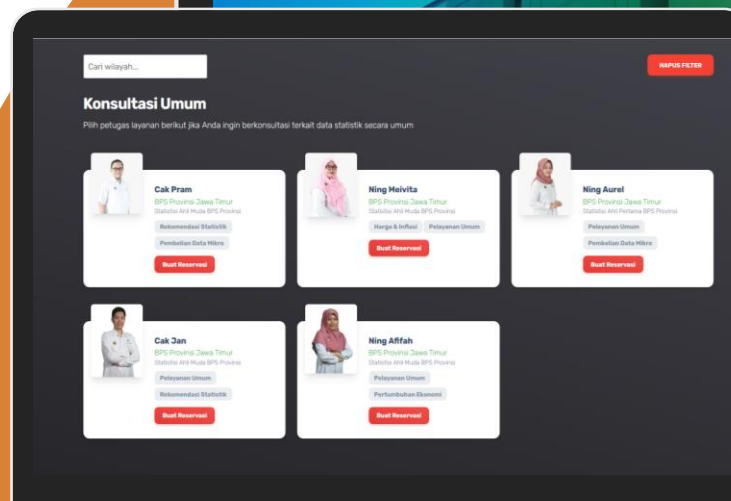
# HaloPST



**INOVASI** *Konsultasi Statistik  
Secara Online*



Pemanfaatan **Artificial  
Intelligent** Untuk Pelayanan  
Statistik 24 jam **NON STOP.**



# HaloPST

## Konsultasi Online

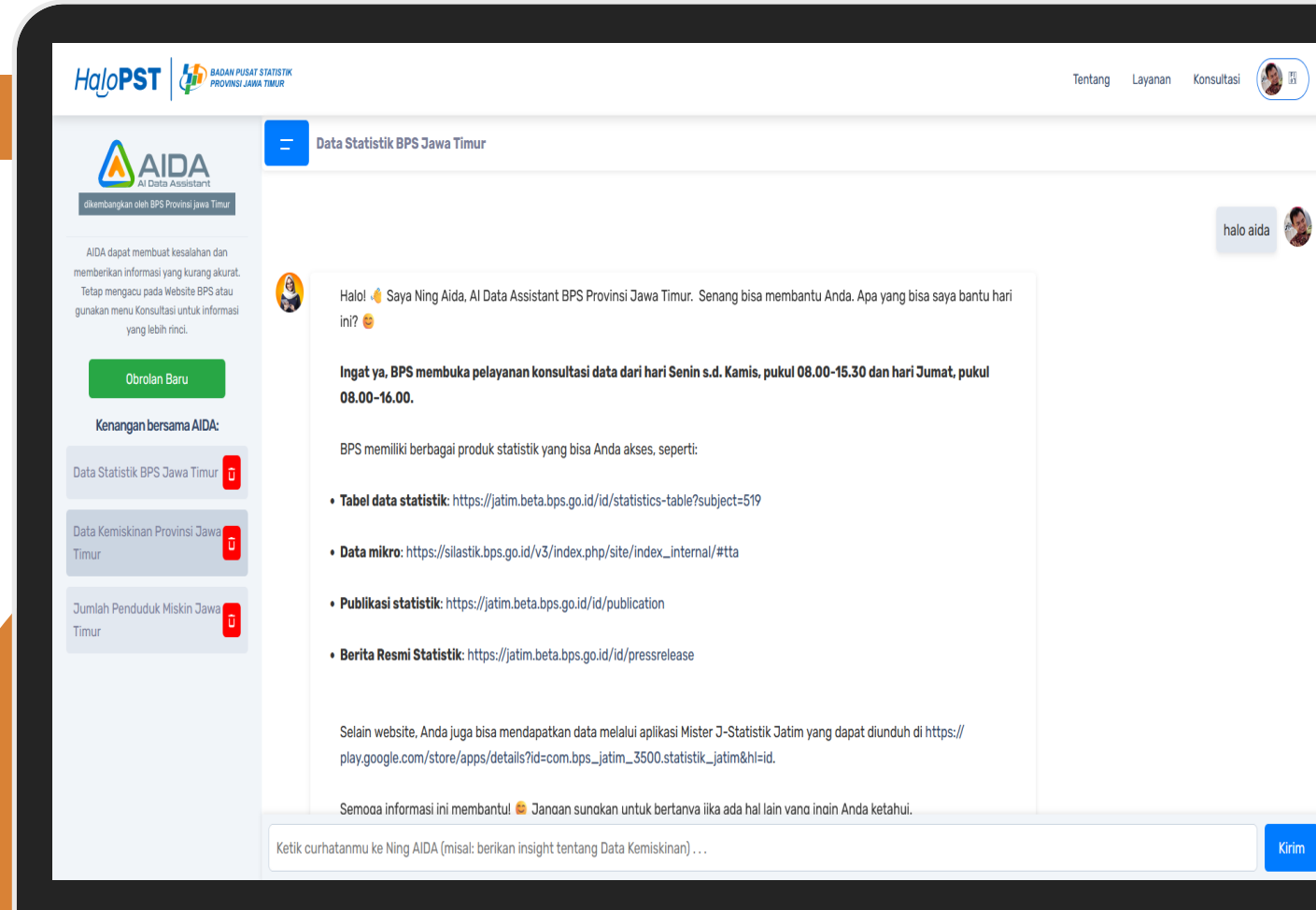
- ✓ **Pengguna Layanan Memilih Petugas Pelayanan sesuai dengan keahliannya,** memilih waktu konsultasi, dan menuliskan topik diskusi/kebutuhan datanya. Selanjutnya menunggu persetujuan.
- ✓ **Petugas konsultasi akan memproses dan melakukan persetujuan konsultasi** berkaitan dengan jadwal dan *link online meeting*.
- ✓ **Notifikasi dan Pemberitahuan** berkaitan dengan permintaan konsultasi, persetujuan jadwal dan link meeting dikirimkan *melalui whatsapp, email dan notifikasi pada aplikasi*.
- ✓ **Pengelolaan Konsultasi online,** petugas, pengguna layanan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan konsultasi disediakan *Backend System HaloPST*

The screenshot displays the HaloPST website interface. At the top, the header includes the HaloPST logo and navigation links. The main banner features the title "Konsultasikan Masalah Data Statistik dengan Ahlinya" and a subtitle "Layanan konsultasi langsung secara daring dengan Statistisi Ahli dan Analis Data Profesional dari BPS Jawa Timur". Below the banner, a three-step process is outlined: 1. Pilih ingin dengan siapa Anda berkonsultasi dan buat reservasi konsultasi; 2. Petugas akan mengirimkan jadwal dan link konsultasi melalui email yang terdaftar; 3. Silakan jelaskan masalah Anda dan dapatkan solusi dari Statistisi Ahli BPS terpercaya. The main content area is divided into two sections: "Konsultasi Umum" and "Cari Statistisi Ahli atau Spesialisasi". The "Konsultasi Umum" section lists five consultants: Cak Pram, Ning Melvita, Ning Aurel, Cak Zan, and Ning Affah, each with their profile picture, name, title, and a "Buat Reservasi" button. The "Cari Statistisi Ahli atau Spesialisasi" section provides a search bar and a grid of 12 categories: Pelayanan Umum, Pembelian Data Mikro, Kependudukan, Tenaga Kerja, Kemiskinan, Konsumsi, Harga & Inflasi, Nilai Tukar Petani, Pariwisata, Ekspor-Impor, Pertumbuhan Ekonomi, and Pertanian. On the right side, a sidebar titled "RESERVASI KONSULTASI ONLINE" contains a form for booking a consultation, including fields for the date and time, and a "KIRIMI" button.

# HaloPST

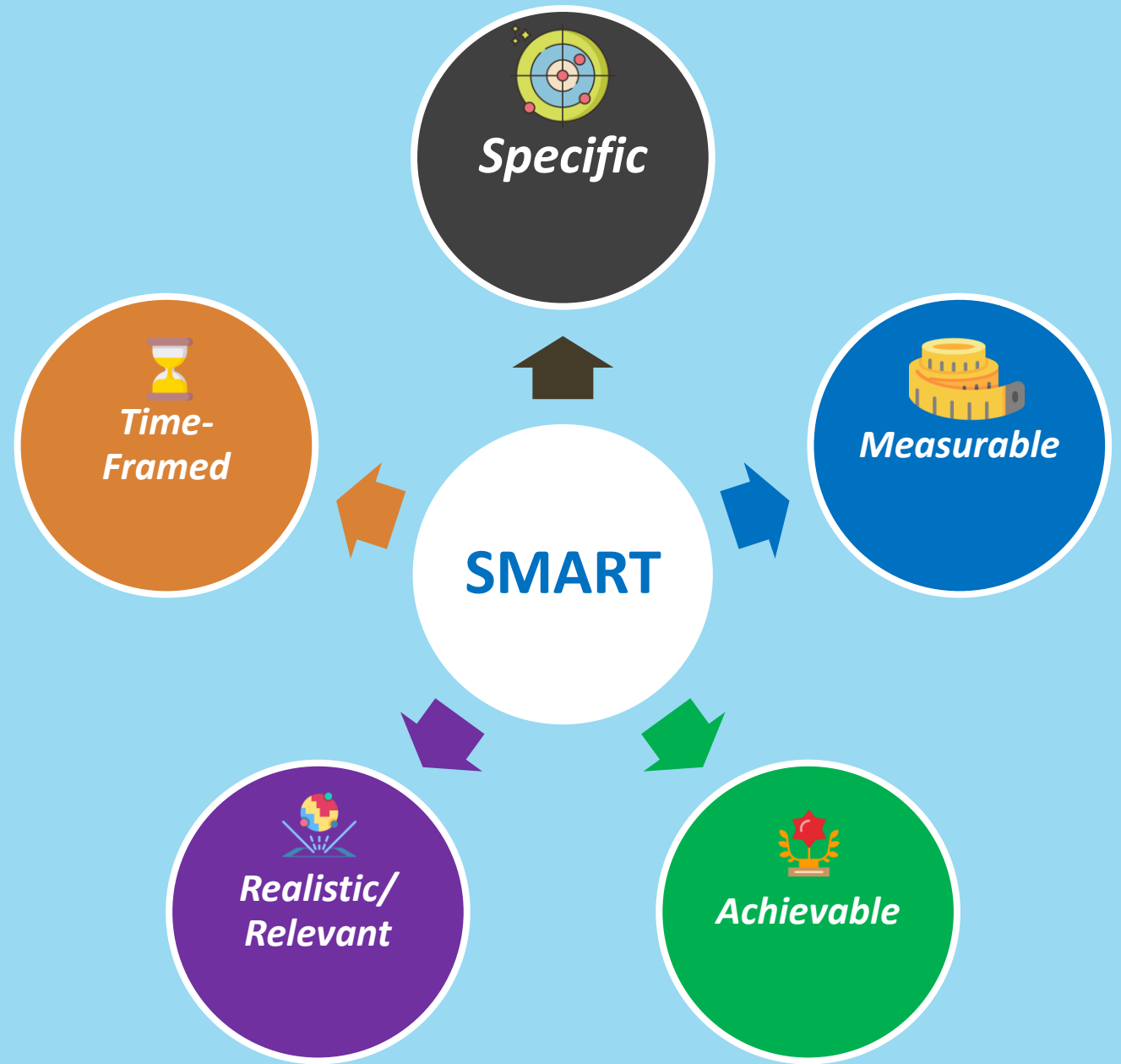
## AIDA (Artificial Intelligent Data Assistant)

- ✓ **AIDA (Artificial Intelligent Data Assistant)** merupakan **Layanan Konsultasi Online yang Aktif 24 jam Non Stop**
- ✓ **Memfaatkan Gemini API model 1,5 Flash** untuk pembangunan **prototype**.
- ✓ Percakapan pengguna data dan respon dari **Gemini API** disimpan **sebagai tambahan pengetahuan dan peningkatan kualitas hasil konsultasi**.
- ✓ Analisis dan peningkatan kualitas dari **Akurasi Jawaban AI akan terus ditingkatkan** dari riwayat percakapan pengguna sebelumnya.





## Tujuan dan Sasaran (SMART)





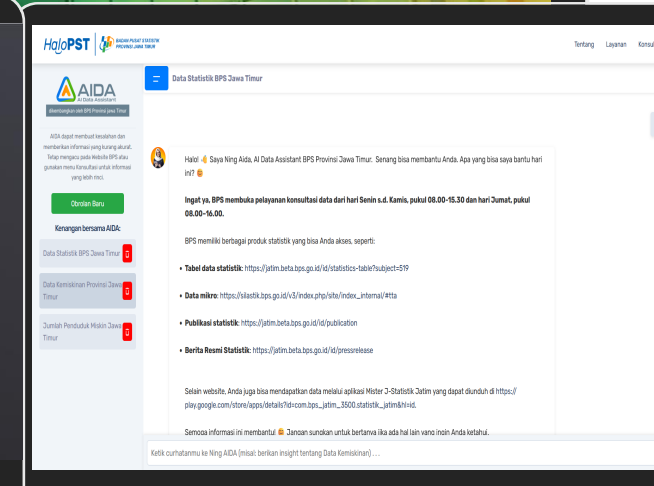
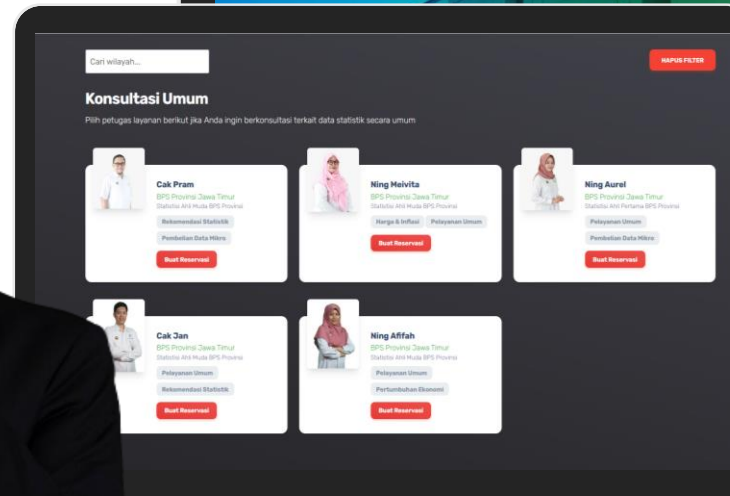


# SPECIFIC

Target dituliskan secara detail, jelas dan dapat dipaparkan dengan baik

“

Tujuan Utama Rencana Aksi ini adalah **Melakukan Standarisasi Digitalisasi Pelayanan Konsultasi Online** di BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota dengan menawarkan Solusi untuk **optimalisasi dan pemanfaatan Aplikasi *HaloPST* dalam rangka transformasi pelayanan konsultasi kepada pengguna data BPS.**





# MEASUREBLE

Menentukan kriteria tujuan, yang dapat diukur perkembangan pencapaiannya



**Pemanfaatan Aplikasi HaloPST**  
oleh BPS Provinsi/Kabupaten/Kota  
untuk Sarana Konsultasi Online kepada  
konsumen data



**Tren Jumlah Konsumen**

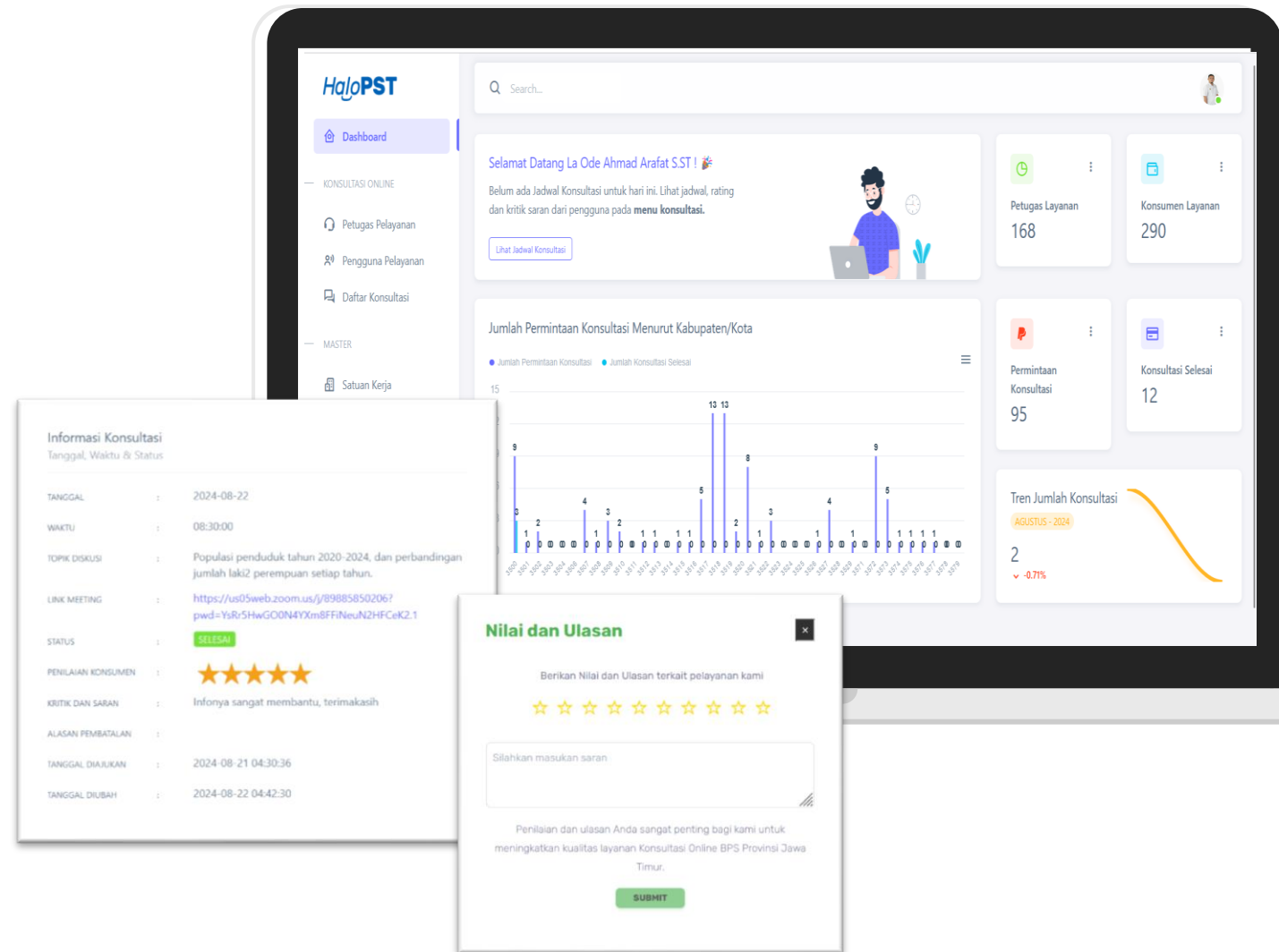


**Rating/ Tingkat Kepuasan**

**Konsumen** terhadap pelayanan  
konsultasi online



**Indeks Kepuasan Konsumen**  
**Hasil SKD** menjadi lebih baik





Menentukan target yang tidak terlalu mudah dan juga tidak boleh terlalu sulit



**Satker BPS Provinsi dan Kabupaten Kota Se-Jawa Timur** menggunakan Aplikasi HaloPST untuk sarana pelayanan konsultasi online sebesar 100%.



**Konsumen Data yang menggunakan HaloPST terus meningkat**, sejalan dengan terus dilakukannya promosi dan lebih dilengkapinya fitur-fitur yang akan terus dikembangkan



**Penilaian kepuasan konsumen terhadap akses pelayanan di BPS meningkat** terus setiap waktu dengan kemudahan layanan konsultasi secara online ini.





# REALISTIC/RELEVANT

Target dan Tujuan harus sesuai dengan tujuan organisasi dan arah kebijakan pimpinan



**Pengembangan HaloPST merupakan salah satu arahan pimpinan** untuk melakukan digitalisasi Pelayanan statistik Terpadu



**Perkembangan Teknologi Informasi menyebabkan meningkatnya ekspektasi kebutuhan data konsumen** yang menginginkan pelayanan secara online yang tidak terbatas ruang dan waktu



**Organisasi pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.** Hal ini dievaluasi terus pada PEKPPP, implementasi ZI (untuk mempertahankan WBBM) dan audit survilience setiap tahun ISO 9001:2015







# TIMEBOUND

Menentukan target yang realistis agar dapat fokus mempersiapkan sumber daya yang diperlukan



## Jangka Pendek (6 bulan)

- Optimalisasi dan Evaluasi perkembangan penggunaan *prototype* aplikasi HaloPST yang telah digunakan untuk pelayanan di BPS Se-Jawa Timur
- Melengkapi fitur-fitur, evaluasi performa petugas pelayanan, *improvement* respon AIDA.
- Pelatihan Petugas pelayanan *Online* secara berkala
- *Grand Lauching dan publikasi* secara luas kepada pengguna data BPS Se-Jawa Timur untuk meningkatkan ketertarikan user



## Jangka Menengah (1 Tahun)

- Melakukan analisis dan pemetaan konsumen data untuk memberikan pelayanan yang tepat (*user subscription*)
- *Improvement* jawaban AIDA dan mulai menggunakan Gemini API versi berbayar
- Redesign ruang PST berbasis digital (dibuat lebih terbuka dan disediakan *command center* yang secara khusus mengatur lalu lintas pelayanan secara *online*)



## Jangka Panjang (1,5 - 2 Tahun)

- Pemanfaatan HaloPST lebih luas/Satker di luar BPS Lingkup Jawa Timur
- Melakukan sharing Knowledge berkaitan dengan digitalisasi pelayanan dan pemanfaatan AI untuk pelayanan publik yang lebih luas.





# STRATEGI UNTUK MENCAPAI TUJUAN



## Perubahan Perilaku

Konsumen dan Petugas Pelayanan

- **Melakukan publikasi dengan gencar dan luas kepada seluruh pengguna data.** Sosialisasi dan publikasi dilakukan dengan kolaborasi program pojok statistik, pembinaan statistik sektoral dan desa cantik
- **Pemberian Reward kepada Petugas Pelayanan** yang secara aktif dan cepat melakukan respon dan mendapatkan rating terbaik dari konsumen



## Sumber Daya Pendukung

- **Programmer/Pengembang Aplikasi** berperan untuk pengembangan fitur-fitur yang akan ditambahkan dan dikembangkan
- **Sharehosting Server BPS**
- **Anggaran Biaya langganan Gemini API Berbayar** dengan model terbaik
- **Anggaran Biaya Whatsapp for Business (opsional)**/ jika penggunaan diperluas secara nasional



## Dukungan Stakeholder Penting

- **Pimpinan BPS Provinsi Sangat mendukung** dengan adanya HaloPST karena *sejalan dengan program digitalisasi PST* yang dicanangkan oleh BPS Jawa Timur
- **Dukungan dari petugas pelayanan statistik** untuk benar-benar memanfaatkan Solusi HaloPST sebagai bagian dari platform layanan digital

**“ Kunci Penting Kesuksesan Sebuah Aksi adalah KOLABORASI ”**



# PERUBAHAN SARANA & BUDAYA PELAYANAN



## Perubahan Sarana PST

Dengan Digitalisasi Pelayanan **Desain Standar PST berbasis digital** perlu diubah yang awalnya berupa perpustakaan dengan banyak buku, dibuat terbuka/open dan perlu disediakan ruang khusus untuk bagi petugas pelayanan yang memberikan pelayanan secara *online (command center)*



## Perubahan Budaya Pelayanan

Petugas Pelayanan Perlu beradaptasi dengan **perubahan pelayanan secara online**. Pelatihan dan pembinaan secara berkala untuk petugas pelayanan sebagai **talenta digital pelayanan** perlu dilakukan untuk memberikan standarisasi SOP pelayanan *online* kepada konsumen.







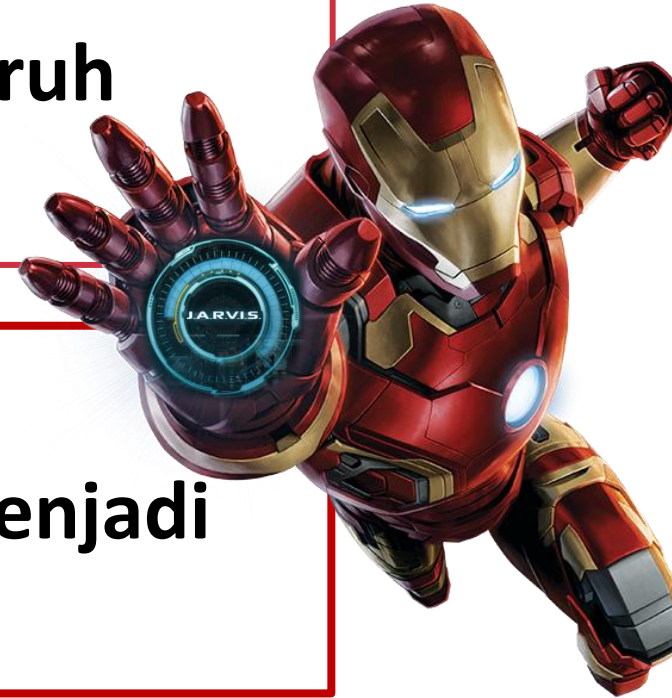
**HASIL/OUTPUT**  
**yang diharapkan**



**BPS memiliki Layanan  
Konsultasi Online Terstandar  
dan Berkelas untuk seluruh  
Satker**



**Kepuasan Konsumen Data  
Terhadap pelayanan BPS menjadi  
lebih baik**







thank  
you