

COLLABORATIVE STATISTICAL SERVICE

BPS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Hakiki Sandhika Raja
BPS Provinsi Kalimantan Selatan



Konsisten berjuang untuk Satu Data Indonesia agar "Data" bukan hanya BPS, tapi Semua

2018

Data Analyst di Kantor Staf Presiden Republik Indonesia
Mengembangkan tata kelola interoperabilitas SDI

2019

Penempatan di BPS Kab. Kutai Timur
Membangun Portal SDI dan Perbup SDI di Kab. Kutai Timur

2020

BPS Kab. Kutai Timur
Mengintegrasikan Portal SDI Kutai Timur dengan data.go.id yang dikelola oleh Bappenas

2022

BPS Provinsi Kalimantan Timur
Mengembangkan portal SDGs pertama di Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan prinsip SDI, kemudian menjadi Juara 1 BPS Innovation Award

2023

BPS Provinsi Kalimantan Selatan
Mengembangkan rancangan Ekosistem Data Banua sebagai project Short Course Australia Award

2024

BPS Provinsi Kalimantan Selatan
Megasistensi Diskominfo untuk mereform portal satu data banua menjadi Ekosistem Data Banua



HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) MANDIRI BPS 2024



KATEGORI

A-
TINGGI

Pelayanan Publik di BPS Provinsi Kalimantan Selatan Masih Belum **Prima**, Tapi *Progressive* dalam Perbaikan



Permasalahan



**Minimnya Mitigasi
Peralihan Layanan
Offline ke Online**



**Kurangnya
Inklusivitas
Pelayanan**



**Dampak pelayanan
yang sulit
diukur**



TUJUAN & SASARAN

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik BPS Provinsi Kalimantan Selatan yang berdampak melalui *Collaborative Service*
- Meningkatkan kategori PEKPPP BPS Provinsi Kalimantan Selatan menjadi berkategori "PRIMA" pada tahun 2025
- **Memperkuat *Organization Branding* BPS Provinsi Kalimantan Selatan**

Strategi Untuk Mencapai Tujuan



Meningkatkan Semangat Kontribusi Pelayanan kepada Pegawai BPS Kalsel



Meningkatkan Antusiasme stakeholder dalam mendapatkan pelayanan dari BPS Kalsel



Memanfaatkan sumber daya yang sudah tersedia ditambah kreatifitas pemanfaatanya



Kolaborasi dengan struktur dan peran yang jelas

feedback dan money



COMMAND CENTER PELAYANAN PUBLIK

BPS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

COLLABORATIVE STATISTICAL SERVICE

Resource and Governance

- Pengelolaan layanan melalui Tim *Command Center* dan Tim Pelayanan Statistik Terpadu

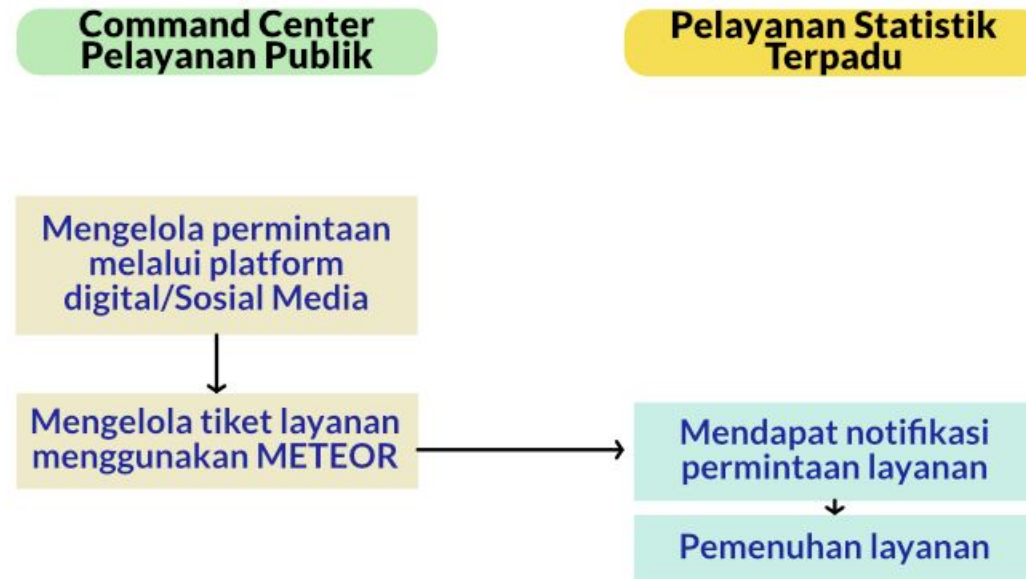
Service-Level Agreement

- Standarisasi respon layanan digital menggunakan *Customer Service Ticket Support (METEOR)*

Collaborative Action and Impact

- Eskalasi layanan berdampak melalui "collaborative service" melalui *Statistical Insight Interoperability Dashboard*

Mekanisme Online to Offline Melalui Kolaborasi Command Center dan Pelayanan Statistik Terpadu



METEOR

customer service ticket support

Permintaan layanan melalui berbagai media/chanel akan **dikelola satu pintu** melalui METEOR dengan cepat dan standar yang jelas melalui tiket tracking layanan.



METEOR
customer service ticket support
BPS PROV KALSSEL

ADMINISTRATOR

- Tiket
- Tung Sampah
- Pengguna
- Tim
- AKUN SAHA
- Profil
- Log Out

Tiket

Total Permintaan: **64**

Belum Diproses: **0**

Sedang Diproses/Diteruskan: **8**

Selamat Diproses: **56**

Buat Tiket Baru

Belum Diproses

Menampilkan 5 dari 5 data

NO	KODE	TANGGAL	PEMOHON	KATEGORI	DETAIL PERMINTAAN	TANGGAL DIBAWAS	PELAYAN	RESPON	STATUS	Aksi
1	MZ6J	23-08-2024 09:32	Abu Bakar S. Ag abubakar123@gmail.com 0850 4004 4000	Kategori Lainnya	Assalamualaikum pak/bu, kami dari KUA, Kabupaten Tapanuli Tengah, ingin meminta data penduduk yang sudah menikah agar bisa kami kirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	27-08-2024 07:10	Nanda Prasetya Pamungkas Tim Layanan Statistik	Permintaan data sedang diproses oleh Tim Statistik, akan kami kirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Diteruskan Ya Tim Statistik akan kami kirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	BATALAKAN PROSES YA KE TIM
2	MZ6B	27-08-2024 07:00	Delia Sella Wijaya deliasella@gmail.com 0812 1234 5678	Kategori Lainnya	Halo, saya ingin bertanya apakah bisa saya mendapatkan data jumlah penduduk dengan kategori umur 0-4 tahun di Kota Tapanuli Tengah?	27-08-2024 12:30	Nurhuda Tim Layanan Statistik	Permintaan data sedang diproses oleh Tim Statistik.	Diteruskan Ya Tim Statistik akan kami kirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	BATALAKAN PROSES

Statistical Insight Interoperability Dashboard (SIID)

untuk memulai Collaborative Service



Permintaan
Data Rutinan
oleh Stakeholder



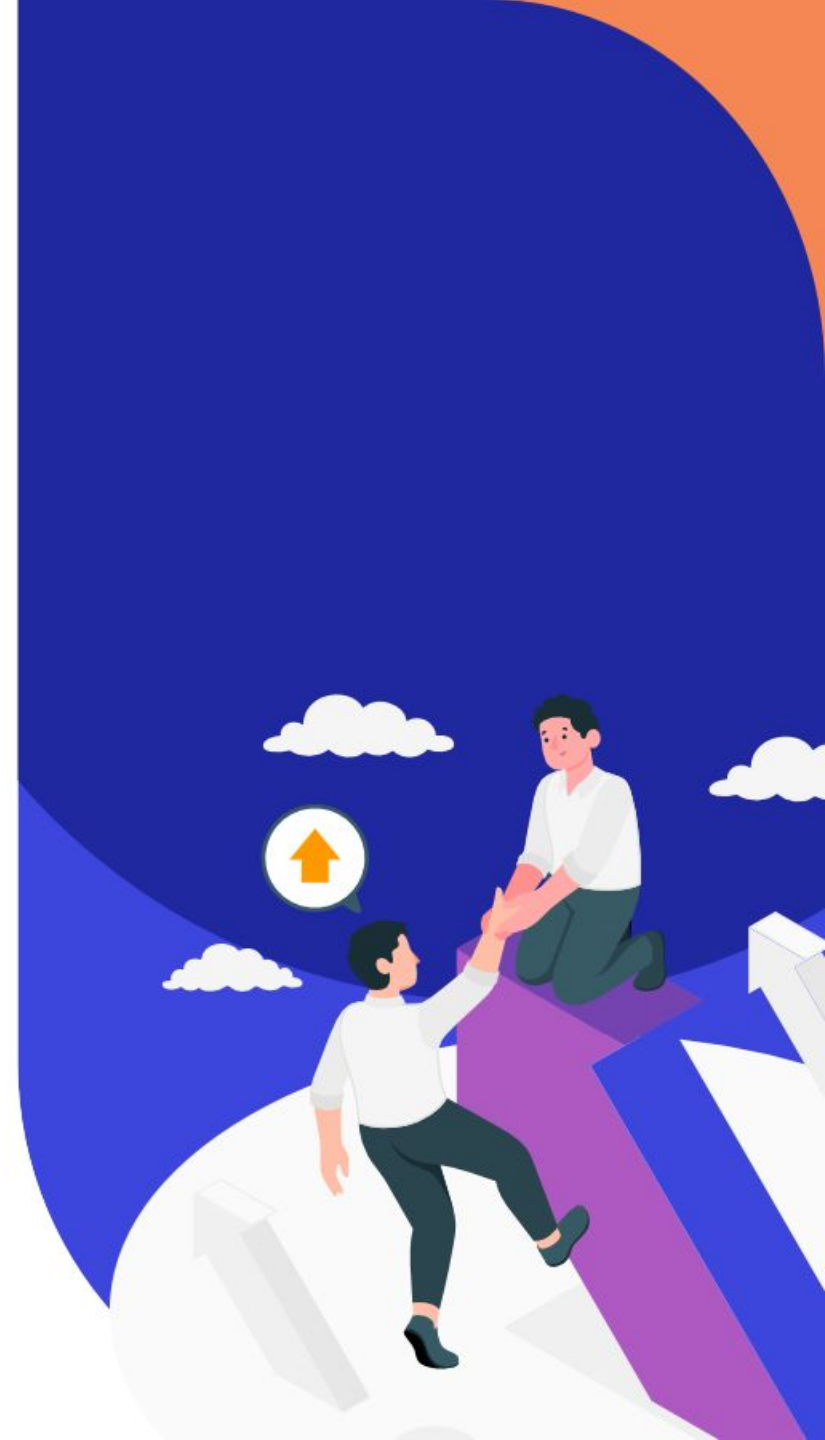
interoperabilitas



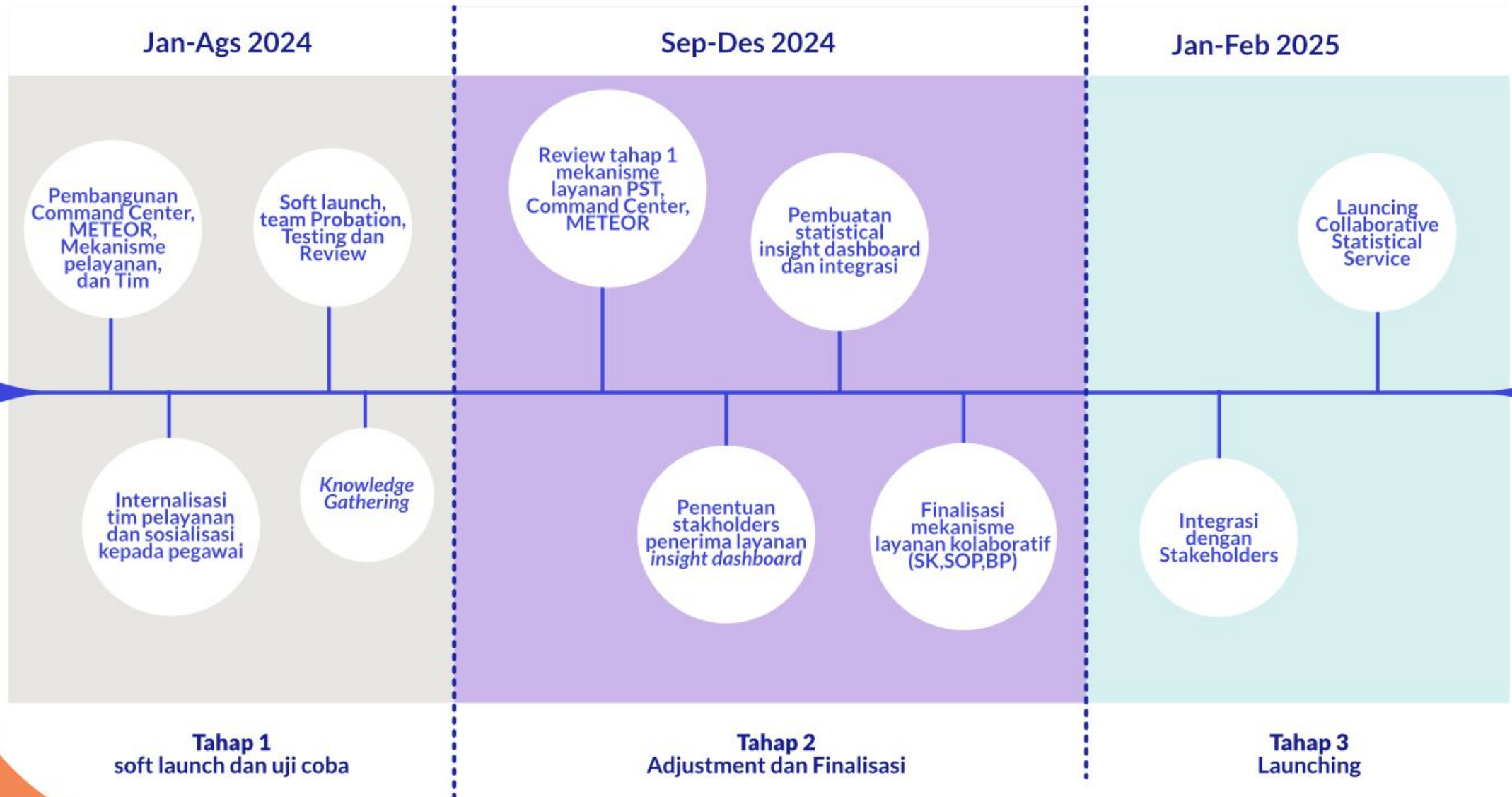
Insight Dashboard
yang bisa dipakai
pada sistem/web
milik stakeholder



Dashboard hanya dibuat sekali
dan akan terupdate setiap
ada data baru yang dirilis



Jadwal Rencana Aksi



Perubahan Dalam Angka

Komponen	2023	Jun - Ags 2024	Sep 2024 - Feb 2024
Petugas Pelayanan	5	31	31
Pelayanan Digital	81*	61	130
Response Time	>1 hari	<10 menit	< 5menit
Waktu Pemenuhan	1-7 Hari	1-2 Hari	<1 Hari
Instansi pengguna SIID	0 Instansi	0 Instansi	3 Instansi

**tidak semua mendapat respon pelayanan*

Hasil Rencana Aksi

Output

Mekanisme Layanan yang Terintegrasi, Jelas, dan Terstruktur

Statistical Insight Interoperability Dashboard yang digunakan stakeholder

Outcome

SDM BPS yang memiliki Orientasi Pelayanan yang Baik dan Prima

Organizational Branding BPS yang semakin baik dalam sumber data dan insight



Terima Kasih

#BerdampakBersama

