

Strategi Pengelolaan Fitur Website Bps Jabar Sebagai Media Interaktif Statistik Publik

M. Gymnastiar Irsan Najmudin *, Mochammad Rochim

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

gymnastiarirsan@gmail.com, mochammad.rochim@unisba.ac.id

Abstract. Badan Pusat Statistik Jawa Barat maximizes its statistical services through digital platforms, including website with live chat feature. This feature stands out compared to other government websites, which typically offer communication via email or phone. Live chat functions as an interactive medium that supports real-time dissemination of statistical information and allows direct interaction between public and BPS officers. This research aims to understand how live chat feature is managed, challenges faced, and reasons for implementation as interactive tool for public statistics. The study uses qualitative method with case study approach and constructivist paradigm. Findings show that live chat officers are available from 08:00 to 15:30. If conversation is inactive for more than five minutes user receives reminder. Officers maintain friendly tone and provide direct links to requested data. Challenges include limited time to respond and the need for constant availability. If questions cannot be answered right away, users are referred to other platforms or advised to visit the BPS Jawa Barat PST office. BPS plans to improve service by adding FAQ system and AI technology. Although usage has declined due to users shifting to WhatsApp, BPS maintains feature for its ease in tracking and analyzing user interaction data.

Keywords: *Live chat feature, Interactive media, Live Chat Operations BPS Jawa Barat*

Abstrak. Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat memaksimalkan layanan statistiknya melalui platform digital, termasuk situs web dengan fitur live chat. Fitur ini menonjol dibandingkan situs web pemerintah lainnya yang biasanya hanya menyediakan komunikasi melalui email atau telepon. Live chat berfungsi sebagai media interaktif yang mendukung penyebaran informasi statistik secara real time. dan memungkinkan interaksi langsung antara publik dan petugas BPS. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana fitur live chat dikelola, tantangan yang dihadapi, dan alasan penerapannya sebagai alat interaktif untuk statistik publik. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivis. Temuan menunjukkan bahwa petugas live chat tersedia dari pukul 08.00 hingga 15.30. Jika percakapan tidak aktif lebih dari lima menit, pengguna menerima pengingat. Petugas menjaga nada yang ramah dan memberikan tautan langsung ke data yang diminta. Tantangan mencakup keterbatasan waktu untuk merespons dan kebutuhan akan ketersediaan secara terus menerus. Jika pertanyaan tidak dapat dijawab secara langsung, pengguna diarahkan ke platform lain atau disarankan mengunjungi kantor PST BPS Jawa Barat. BPS berencana meningkatkan layanan dengan menambahkan sistem FAQ dan teknologi AI. Meskipun penggunaannya menurun karena peralihan ke WhatsApp, BPS mempertahankan fitur ini karena kemudahan dalam melacak dan menganalisis data interaksi pengguna.

Kata Kunci: *Fitur live chat, Media interaktif, Operasional Live Chat BPS Jabar*

A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi telah memungkinkan berbagai lembaga, termasuk lembaga pemerintahan untuk menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses oleh publik. Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai lembaga pemerintah yang bertugas menyediakan data statistik, memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan mengelola platform digital berupa website resmi. Website ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyediaan data statistik, tetapi juga memiliki fitur live chat yang menjadi media komunikasi interaktif yang mendukung pelayanan publik secara real time (Surya Ramadiansyah & Chaerowati, 2021)

Salah satu fitur dari website Badan Pusat Statistik Jawa Barat yang mendukung sebagai media interaktif statistik publik ialah fitur live chat. Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan petugas BPS Jawa Barat, mengajukan pertanyaan, dan mendapatkan jawaban secara langsung selama jam kerja. Keberadaan fitur ini memberikan keunggulan dibandingkan dengan situs web pemerintah lainnya yang umumnya hanya menyediakan komunikasi melalui email atau nomor telepon. Sebagai contoh, situs website pemerintah daerah lain, seperti (Diskominfo Jawa Barat) per tahun 2025 ini hanya menawarkan akses kontak, medsos dan email tanpa fitur interaktif langsung seperti live chat. Keberadaan fitur live chat di situs web BPS Jawa Barat menyediakan kemudahan akses bagi masyarakat yang membutuhkan informasi statistik. Pengguna dapat langsung bertanya mengenai data yang diinginkan ketika jam kerja pegawai BPS Jawa Barat dan menerima jawaban secara real time. Selain itu, fitur live chat ini memberikan pengalaman yang lebih personal dan interaktif bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Namun, strategi pengelolaan fitur ini memerlukan kajian mendalam sebagai media interaktif statistik publik (Qorri Aina Sofyan & Yulianti, 2022)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka Fokus dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana strategi pengelolaan fitur live chat website Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik?” Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Mengetahui pengelolaan fitur live chat website Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik.
2. Mengetahui kendala pengelolaan fitur live chat website Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik.
3. Mengetahui alasan Badan Pusat Statistik Jawa Barat membuat fitur live chat sebagai media interaktif statistik publik.

B. Metode

Robert K. Yin (2016) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari cara manusia berinteraksi di dunia nyata. Menurut Yin, keuntungan dari penelitian kualitatif adalah memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian menyeluruh terhadap berbagai topik yang mereka minati (Hollweck, 2015). metode penelitian ini juga memungkinkan peneliti untuk memilih topik yang disukai karena tidak terbatas oleh batasan seperti jenis penelitian lainnya. Metodologi kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap Strategi pengelolaan Fitur live chat website Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik, yang membutuhkan pemahaman kontekstual dan interpretatif daripada data numerik.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)
Menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara, maka peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan para pengelola fitur live chat Badan Pusat Statistik Jawa Barat yang merupakan pegawai Badan Pusat Statistik Jawa Barat Fungsi IPDS yaitu Nani Komalasari, Fitri Intan Pratiwi, dan Saiful Rizal.
2. Observasi
Observasi partisipan adalah metode pengamatan di mana peneliti terlibat langsung dan ikut ambil bagian dalam kehidupan subjek yang sedang diamati. Teknik ini umum digunakan untuk

memahami kehidupan sosial masyarakat. Jenis observasi dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan observasi partisipan, artinya peneliti ikut serta secara langsung terhadap kegiatan subjek penelitian, Dimana peneliti sendiri sudah pernah mengikuti kegiatan magang selama 30 hari di BPS Jawa Barat bagian Fungsi IPDS. Observasi digunakan untuk mengamati Strategi Pengelolaan Fitur *live chat* BPS Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:329) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif, Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan. Data yang di peroleh dalam penelitian ini berupa dokumentasi dan dokumen dokumen yang relevan dalam fokus penelitian.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini adalah studi kasus, Studi kasus adalah suatu rancangan yang dapat diterapkan di berbagai bidang, Peneliti menganalisis kejadian atau strategi pengelolaan tersebut secara rinci dan mendalam juga menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi lengkap pada titik waktu tertentu. Kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2016:74). Lalu ada penjelasan dari Robert K Yin (2014, p. 1) mendefinisikan studi kasus merupakan strategi yang cocok digunakan dalam pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan ‘bagaimana atau mengapa’ lalu dijelaskan lagi oleh Yin, Studi kasus merupakan penelitian empiris yang meneliti fenomena dalam latar belakang tidak terlihat secara jelas. Yin menambahkan bahwa gaya khas metode studi kasus yaitu dapat berhubungan dengan berbagai macam data, baik wawancara, observasi, dokumen dan peralatan.

Paradigma Penelitian

Menurut Hormon (dalam Moleong, 2005, p. 4), paradigma penelitian merupakan cara dasar kita berpikir, berpersepsi, menilai, dan melakukan sesuatu secara realitas. Paradigma konstruktivisme berorientasi pada pemahaman yang direkonstruksi tentang dunia sosial, dibangun dari pengalaman dan pemaknaan masyarakat (Denzin & Lincoln, 2018, pp. 196-197). Menurut paradigma konstruktivisme, fenomena dapat dipahami dengan baik dalam cara yang berbeda (Stephen W. Littlejohn, 2016, p. 9).

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme di mana melihat kebenaran suatu realitas sosial sebagai hasil konstruksi sosial dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relatif. Paradigma konstruktivisme melihat bahwa realitas merupakan hasil konstruksi dari pemahaman juga kemampuan berpikir seseorang. Paradigma konstruktivisme dipilih dengan tujuan agar peneliti dapat memahami konstruksi yang sudah ada sebelumnya mengenai strategi pengelolaan Fitur *live chat* website Badan Pusat Statistik Jawa Barat sebagai media interaktif statistik publik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengelolaan Fitur *Live Chat* Website Badan Pusat Statistik Jawa Barat Sebagai Media Interaktif Statistik Publik

Penerapan fitur *live chat* pada website Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat dimulai pada Agustus 2018 sebagai bagian dari uji coba nasional yang melibatkan beberapa provinsi lainnya. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi dalam komunikasi publik mengenai data statistik. Fitur ini memungkinkan pengunjung untuk berinteraksi langsung dengan petugas BPS secara real time, memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus datang secara fisik ke kantor BPS. Penerapan ini sejalan dengan harapan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses data statistik yang lebih transparan dan cepat.

Namun, penerapan fitur *live chat* tidak seragam di seluruh BPS Indonesia. Hanya beberapa BPS provinsi yang menerapkannya, sementara beberapa provinsi lainnya menggunakan alternatif seperti WhatsApp untuk menyediakan media komunikasi. Kendala utama yang dihadapi dalam penerapan fitur ini adalah kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) yang cukup untuk menjaga fitur ini berjalan dengan lancar. Petugas harus selalu standby untuk memberikan respons secara cepat,

yang menjadi tantangan bagi BPS di provinsi provinsi yang belum menerapkan fitur ini. Oleh karena itu, terbatasnya SDM menjadi alasan mengapa fitur ini belum dapat diterapkan secara nasional.

Untuk BPS Provinsi Jawa Barat, meskipun fitur live chat terus berkembang, belum ada standar operasional prosedur (SOP) baku yang mengatur pengelolaan fitur ini. Namun, pihak BPS berharap dapat mengimplementasikan sistem Frequently Asked Questions (FAQ) untuk mempermudah proses interaksi. FAQ diharapkan akan meningkatkan efisiensi dalam memberikan jawaban yang tepat dan cepat bagi pengunjung, serta menyusun informasi yang lebih terstruktur. Hal ini akan mempercepat waktu respons dan mengurangi ketergantungan pada petugas dalam menjawab pertanyaan yang sering diajukan.

Tampilan fitur live chat di website BPS Provinsi Jawa Barat mengikuti template yang ditetapkan oleh BPS pusat, yang memastikan keseragaman dan konsistensi di seluruh BPS di Indonesia. Ini penting untuk memberikan pengalaman pengguna yang seragam bagi pengunjung dari berbagai daerah. Dengan menggunakan template yang sama, pengunjung tidak akan bingung dengan perbedaan tampilan yang mungkin ada di antara website BPS provinsi lain.

Pada operasional harian, fitur live chat dikelola oleh empat petugas dari bagian DLS (Deseminasi Layanan Statistik), dengan dua petugas utama yang bertugas langsung melayani pengguna. Mereka berkomunikasi dengan pengunjung secara ramah, menyapa dengan salam khas "Sampurasun sobat data", dan segera memberikan link yang mengarahkan pengguna ke data yang dibutuhkan. Proses pengelolaan live chat ini dilakukan dengan pengawasan yang terus menerus selama jam kerja, yaitu dari pukul 08.30 hingga 15.30 setiap hari. Selain itu, terdapat pembagian tugas yang jelas dalam tim, dengan beberapa petugas bertugas untuk membackup apabila operator utama berhalangan.

Keberlanjutan pengelolaan fitur live chat ini berada di bawah tanggung jawab fungsi IPDS (Integrasi Pelayanan dan Diseminasi Statistik), yang bertanggung jawab dalam memilih petugas yang kompeten untuk mengelola layanan ini. Meskipun tidak ada kriteria ketat dalam pemilihan petugas, anggota tim DLS yang dipilih harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang data statistik dan bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan live chat.

Secara keseluruhan, fitur live chat di BPS Jawa Barat merupakan Langkah yang baik dalam mempermudah komunikasi antara masyarakat dan instansi pemerintah dalam hal informasi statistik. Meskipun tantangan terkait SDM dan SOP yang jelas masih ada, penerapan fitur ini memberikan contoh yang baik dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Menangani Kendala Pengelolaan Fitur Live Chat Website Badan Pusat Statistik Jawa Barat Sebagai Media Interaktif Statistik Publik

Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai pengelolaan fitur live chat di BPS Jawa Barat, terdapat dua kendala utama yang dihadapi oleh admin dalam memberikan pelayanan melalui media interaktif ini. Pertama, dari sisi pengguna data, keragaman dan kompleksitas pertanyaan yang diajukan memerlukan waktu dan ketelitian lebih dari admin. Banyaknya pertanyaan yang bervariasi, terkadang memerlukan riset atau pengecekan data lebih lanjut untuk memastikan jawaban yang diberikan akurat dan sesuai. Hal ini menuntut admin untuk memiliki pengetahuan yang mendalam serta kemampuan untuk menyaring dan memverifikasi informasi yang disampaikan kepada pengguna agar tidak terjadi kesalahan informasi yang dapat merugikan kredibilitas layanan BPS Jawa Barat. Tantangan ini menunjukkan pentingnya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh admin dalam menjawab pertanyaan yang tidak selalu langsung jelas.

Kendala kedua adalah masalah teknis yang dihadapi admin terkait dengan sistem live chat itu sendiri. Sistem yang mengharuskan admin untuk selalu standby di fitur live chat sepanjang waktu menambah tekanan pada admin, karena mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan lain atau beristirahat tanpa harus khawatir akan logout otomatis yang dilakukan oleh sistem jika tidak merespons dalam waktu tertentu. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun fitur live chat memberikan kemudahan dalam interaksi langsung, namun kurangnya fleksibilitas dalam pengelolaan waktu admin bisa berdampak pada kualitas pelayanan, terutama saat admin sedang sibuk dengan tugas lainnya.

Selain kendala teknis dan kompleksitas pertanyaan, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun jam kerja admin cukup panjang, hal tersebut tidak menjadi kendala besar bagi mereka

karena mereka memandang pengelolaan live chat sebagai bagian dari tugas utama dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan komitmen tinggi dari admin dalam menjalankan tugas mereka, meskipun menghadapi tantangan yang ada. Pengelolaan live chat yang dilakukan oleh BPS Jawa Barat juga menunjukkan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui pengelolaan waktu, pelatihan kepada operator, maupun penyediaan alternatif komunikasi lain, seperti WhatsApp, ketika pertanyaan yang diajukan tidak dapat dijawab secara langsung.

Dalam hal pengelolaan pertanyaan yang tidak dapat dijawab langsung, BPS Jawa Barat menunjukkan komitmen untuk memberikan solusi dengan mengarahkan pengguna ke media komunikasi lain yang lebih tepat, seperti WhatsApp atau kunjungan langsung ke kantor BPS. Selain itu, BPS Jawa Barat juga memiliki prosedur yang jelas dalam menangani permintaan data yang tidak tersedia dengan memberikan rekomendasi mengenai data serupa atau mengarahkan pengguna ke instansi lain yang memiliki data relevan. Hal ini menunjukkan pendekatan yang responsif dan profesional dalam menangani permintaan informasi yang tidak dapat dipenuhi langsung.

BPS Jawa Barat juga tidak menghadapi kendala teknis atau kekurangan sumber daya manusia yang signifikan dalam pengelolaan fitur live chat. Sistem yang ada dianggap memadai untuk mendukung komunikasi secara real time, dan tim yang terlatih dapat menangani pertanyaan pengguna dengan baik. Selain itu, BPS Jawa Barat memiliki mekanisme khusus, seperti survei kepuasan pelanggan dan fitur feedback di website, untuk mendapatkan masukan dan keluhan pengguna agar dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada layanan yang diberikan.

Meskipun demikian, ada penurunan dalam frekuensi penggunaan fitur live chat, yang menunjukkan adanya pergeseran preferensi pengguna ke media komunikasi lain yang lebih fleksibel. Dalam menanggapi hal ini, BPS Jawa Barat juga beradaptasi dengan menyediakan layanan melalui WhatsApp, memastikan bahwa mereka tetap dapat memberikan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Alasan Badan Pusat Statistik Jawa Barat Membuat Fitur Live Chat Sebagai Media Interaktif Statistik Publik

Fitur live chat yang dioperasikan oleh BPS Jawa Barat merupakan hasil penawaran dari pusat BPS, bukan inisiatif internal dari BPS Jawa Barat sendiri. BPS pusat mengembangkan dan menyediakan fitur ini sebagai upaya untuk meningkatkan interaksi dan layanan publik, khususnya dalam penyediaan informasi statistik. Meskipun demikian, BPS Jawa Barat memanfaatkan kesempatan tersebut dengan mengajukan penggunaan fitur live chat, yang kini telah menjadi bagian dari layanan interaktif di BPS Jawa Barat. Pengoperasian fitur ini menunjukkan bahwa keputusan untuk mengadopsi live chat lebih merupakan respons terhadap penawaran pusat BPS daripada kebijakan yang dikembangkan secara mandiri oleh BPS Jawa Barat.

Adanya kebijakan operasional live chat hanya selama jam kerja, menurut wawancara dengan narasumber, disebabkan oleh keterbatasan tenaga manusia dalam menangani interaksi tersebut. Saat ini, live chat dioperasikan oleh staf manusia, bukan teknologi otomatis seperti AI (Artificial Intelligence). Oleh karena itu, jam operasional live chat diatur berdasarkan jam kerja karyawan BPS Jawa Barat. Jika admin digantikan oleh AI, maka pelayanan dapat dilakukan 24 jam karena AI dapat memberikan respons otomatis tanpa bergantung pada waktu kerja manusia. Namun, karena keterbatasan SDM dan ketergantungan pada staf manusia, live chat hanya dapat melayani pada jam kerja yang berlaku di BPS Jawa Barat.

Di masa depan, BPS Jawa Barat berencana untuk mengintegrasikan teknologi AI dalam pelayanan live chat untuk memungkinkan operasional 24 jam yang lebih fleksibel dan responsif. Hal ini akan memungkinkan BPS untuk memberikan pelayanan di luar jam kerja biasa, menjawab kebutuhan masyarakat yang memerlukan akses informasi kapan saja. Seiring dengan perkembangan ini, diharapkan pengalaman pengguna akan lebih baik dan lebih mudah diakses.

Meskipun fitur live chat memiliki sejumlah kelebihan, seperti kemudahan dan kepraktisan karena terintegrasi langsung dalam website BPS Jawa Barat, ada juga kelemahan yang signifikan. Salah satu masalah yang ditemukan adalah ketidakmampuan sistem dalam menangani gangguan kecil, seperti ketika pengguna tidak sengaja menutup jendela chat, yang menyebabkan interaksi terputus dan tidak dapat dilanjutkan. Selain itu, jika respons dari admin terlambat, sesi live chat dapat terputus, dan ketika pengguna kembali online, sesi tersebut dianggap sebagai sesi yang baru dan tidak dapat melanjutkan percakapan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun live chat menawarkan

komunikasi yang bersifat real time, sistemnya kurang fleksibel dan dapat menjadi kendala bagi penggunanya. Namun, di sisi lain, live chat masih tetap digunakan karena memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode komunikasi lainnya. Keunggulan utama terletak pada integrasi langsung dengan website BPS Jawa Barat dan sifat komunikasi yang real time, memungkinkan respons yang cepat antara petugas dan masyarakat. Walaupun penggunaan live chat mulai menurun, fitur ini tetap dipertahankan karena kemudahan dalam pengolahan data. Data interaksi yang diperoleh melalui live chat lebih mudah untuk dianalisis dan digunakan untuk keperluan evaluasi dan perbaikan layanan lebih lanjut.

Selain live chat, BPS Jawa Barat juga menyediakan platform komunikasi lainnya seperti Instagram, Facebook, YouTube, dan website Silastik. Meskipun media sosial seperti WhatsApp semakin populer, fitur live chat tetap memiliki tempat karena kemampuannya dalam mengolah data interaksi secara lebih efisien dibandingkan dengan platform lain yang tidak menyimpan percakapan. Dengan kehadiran Silastik, yang memungkinkan akses lebih efisien dan terekamnya interaksi untuk analisis lebih lanjut, BPS Jawa Barat dihadapkan pada tantangan dalam menjaga relevansi live chat. Namun, fitur ini masih berfungsi untuk tujuan pengolahan data dan analisis yang lebih baik. Untuk menonaktifkan fitur live chat, BPS Jawa Barat harus mengajukan surat permohonan ke pusat BPS, yang menunjukkan bahwa keputusan mengenai keberadaan fitur ini tidak sepenuhnya berada di tangan BPS Jawa Barat, melainkan harus melalui persetujuan dari pusat.

D. Kesimpulan

Fitur live chat di BPS Provinsi Jawa Barat diterapkan untuk mempermudah konsumen atau pengunjung website dalam berkonsultasi mengenai data statistik secara langsung dan real time. Tampilan fitur ini mengikuti template dari pusat BPS untuk menjaga keseragaman di seluruh Indonesia. Hanya beberapa provinsi yang menerapkan fitur ini karena keterbatasan SDM, namun BPS Jawa Barat telah mencukupi kebutuhan SDM tersebut. Tujuan utama penerapan live chat adalah mempermudah pengunjung dalam berkonsultasi mengenai data statistik secara online. Pengelolannya dimulai dengan petugas yang stand by mulai pukul 08.00 dan siap melayani hingga pukul 15.30. Jika percakapan terhenti lebih dari lima menit, petugas akan mengingatkan pengguna. Operator selalu ramah dalam berinteraksi dan memberikan link langsung ke data yang dibutuhkan. Ke depannya, BPS Jawa Barat berencana menambahkan FAQ dan teknologi AI untuk meningkatkan pelayanan 24 jam.

BPS Jawa Barat menghadapi dua kendala utama dalam pengelolaan fitur live chat, yaitu Memerlukan Waktu Lebih dalam Menjawab, serta kendala sistem di mana admin harus selalu standby untuk merespons pertanyaan. Untuk mengatasi hal ini, BPS berencana untuk menerapkan sistem FAQ dan teknologi AI, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memungkinkan pelayanan 24 jam. Dalam kendala pertanyaan terdapat dua pertama Pertanyaan Yang Tak Dapat Dijawab Langsung solusi nya ialah Pengarahan Media Lain dan rekomendasi datang langsung ke kantor PST BPS Jabar, yang kedua pertanyaan data yang tidak tersedia solusinya ialah Pengarahan Media Lain dan memberikan data yang mirip atau relevan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, BPS Jawa Barat mengoptimalkan respons dan sistem notifikasi pesan masuk pada live chat. Meskipun demikian, frekuensi penggunaan live chat mulai menurun karena pengguna lebih memilih WhatsApp yang lebih fleksibel dalam hal waktu. BPS Jawa Barat pun beradaptasi dengan kebutuhan ini dengan menyediakan layanan melalui WhatsApp.

Fitur live chat di BPS Jawa Barat berasal dari penawaran pusat BPS, bukan inisiatif internal. Meskipun fitur ini hanya beroperasi selama jam kerja karena dikelola oleh tenaga manusia, ada potensi untuk mengadopsi teknologi AI di masa depan guna memungkinkan pelayanan 24 jam. Meskipun live chat menawarkan kemudahan komunikasi real time, kekurangannya termasuk ketidakfleksibelan sistem yang menyebabkan percakapan terputus jika ada keterlambatan atau gangguan. Penggunaan live chat mulai menurun karena preferensi masyarakat beralih ke WhatsApp, yang lebih fleksibel dan memiliki fitur lebih lengkap. Namun, fitur live chat tetap dipertahankan karena memungkinkan pengolahan data yang lebih baik. Data interaksi melalui live chat lebih mudah diolah untuk keperluan analisis lebih lanjut, sementara fitur lain seperti WhatsApp dan media sosial lainnya tidak memberikan kemudahan yang sama.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada kedua orang tua, sahabat, dan para dosen, Semoga semua nya diberikan kesehatan dan diberkati oleh Allah di setiap jalannya. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para responden dalam penelitian ini yang telah berbaik hati memberikan jawaban atas hal yang menjadi fokus dari apa yang di teliti oleh penulis.

Daftar Pustaka

- Qorri Aina Sofyan, & Yulianti. (2022). Literasi Terkait Covid-19 di Media Sosial. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1(2), 138–145. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v1i2.556>
- Surya Ramadiansyah, & Chaerowati, D. L. (2021). Pemasaran Interaktif melalui Media Sosial sebagai Sarana Promosi Applecoast Clothing. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1(1), 8–16. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v1i1.64>
- Ahmadi, D., & Natasya Giar Dwisyafitri. (2022). Implementasi Strategi Promosi Wisata Melalui Website Sipinter Berisi. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 108–118. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v2i2.1529>
- Creswell, John W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*.
- Handini, A. Y. (2018). *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. Universitas Brawijaya.
- Hollweck, T. (2015). Robert K. Yin. (2014). *Case Study Research Design and Methods* (5th ed.). *Canadian Journal of Program Evaluation*, 30(1), 108–110. <https://doi.org/10.3138/cjpe.30.1.108>
- INOVASI LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN BERBASIS LIVE CHAT. (n.d.).
- Mukaddamah, O. I., & Kusumanegara, S. (n.d.). PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU. *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), 2023.
- Moleong, L., J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutoharoh, S. (2021) *Media sosial sebagai pendukung interaksi di radio PR FM 07,5 News Channel: Studi kualitatif deskriptif tentang informasi lalu lintas di kota Bandung melalui Twitter radio PR FM News Channel*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Robert K. Yin. (2014). Case Study Research Design and Methods (5th ed.)

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wijaya., H. (2018). Ringkasan dan Ulasan Buku Analisis Data Penelitian Kualitatif.

Sumber Online:

Informasi website Badan Pusat Statistik <https://manual-website-bps.readthedocs.io/id/latest/>

Badan Pusat Statistik Jawa Barat <https://jabar.bps.go.id/id>

Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPS. Profil BPS
https://ppid.bps.go.id/app/konten/0000/Profil-BPS.html?_gl=1*13o6h9t*_ga*OTU2NjIyNTU5LjE3MTg4NzkyNzg.*_ga_XXTTVXWHDB*MTczMDkyNzA5MC4zMS4wLjE3MzA5MjcwOTAuMC4wLjA