



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU**

TIM DISEMINASI STATISTIK

Kepala BPS Provinsi Bengkulu

Ir. Win Rizal, M.E.
NIP 196608251988021001

Nomor SOP	SOP-1-102/17000/2025
Tanggal Pembuatan	24 Februari 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	25 Februari 2025
Disahkan Oleh	Kepala BPS Provinsi Bengkulu
Nama SOP	Layanan Konsultasi Statistik

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
4. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik
5. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
6. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pengalaman bekerja minimal 2 tahun.
2. Memahami tugas pokok dan prosedur pelayanan.
3. Pendidikan serendah-rendahnya SMA sederajat.

Keterkaitan

1. Seluruh SOP dilingkungan BPS Provinsi Bengkulu

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer Lengkap
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet

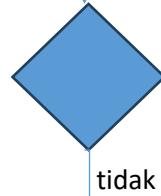
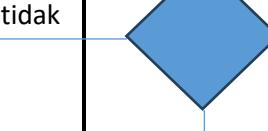
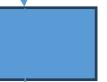
Peringatan

Hambatan dapat saja terjadi :

1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan berdampak pada inefisiensi pelaksanaan tugas.
2. Jika SOP ini dilaksanakan berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan

Pencatatan dan Pendataan



Uraian Prosedur		Pelaksana				Mutu Buku			Ket
		Pengguna Layanan	Resepsionis	Petugas Layanan	Aplikasi Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna layanan membutuhkan layanan konsultasi statistik								
2	Pengguna layanan menentukan media layanan yang akan digunakan, apakah layanan online atau tidak Jika ia, maka pengguna layanan mengakses aplikasi layanan Jika tidak, maka pengguna layanan datang langsung ke PST BPS Provinsi Bengkulu, menemui resepsionis		Ya			Biodata, email	10 menit		Aplikasi layanan yang digunakan adalah https://pst.bps.go.id/ menu konsultasi, pengguna layanan perlu melakukan registrasi Waktu layanan : Senin-Kamis (08.00-15.30 WIB), Jumat (08.00-16.00 WIB) tanpa jeda istirahat. Untuk layanan diluar jam/hari kerja, tetap dilayani dengan membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam/hari sebelumnya
3	Pengguna layanan mengakses fitur pencarian untuk mencari informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan Jika sudah mendapatkan, memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan Jika tidak mendapatkan, dapat membuat transaksi konsultasi statistik, menyampaikan permintaan konsultasi dan menunggu antrian untuk melakukan konsultasi kepada petugas layanan				tidak		3 hari kerja		Maksimal waktu tunggu antrian 3 hari kerja sejak transaksi dibuat
4	Resepsionis mengarahkan pengguna layanan untuk registrasi dan memberikan nomor antrian					Biodata, email	10 menit		Registrasi dilakukan melalui buku tamu PST online
5	Petugas layanan memberikan informasi sesuai dengan yang diminta / dikonsultasikan						3 jam		Untuk konsultasi online, petugas layanan dapat menutup transaksi / percakapan jika sudah selesai atau otomatis menutup jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 hari
6	Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan dan menutup transaksi / percakapan					Aplikasi https://pst.bps.go.id/ atau aplikasi PSTpuas	5 menit	Penilaian / rating	Untuk kunjungan langsung, petugas layanan menginput riwayat kunjungan di Silastik backend

