



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
BPS KABUPATEN MUNA

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Kabupaten Muna b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. c) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> atau nomor <i>Whatsapp</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Kabupaten Muna, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian 2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontliner</i> dan mengisi buku tamu elektronik 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 4. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 5. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id, <i>whatsapp</i> (+62 853-3330-3259) atau <i>email</i> bps7402@bps.go.id 2. Pengguna layanan melalui portal melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat

No.	Komponen	Uraian
		<p>membuat transaksi konsultasi statistik melalui aplikasi silastik</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pengguna layanan mengajukan konsultasi 6. Petugas memberikan informasi statistic kepada pengguna layanan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistic dan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja b. Konsultasi statistik akan ditutup otomatis oleh aplikasi pelayanan jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik (data/metadada/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di perpustakaan</p> <p>Website : http://s.bps.go.id/pengaduan7402</p> <p>E- mail : bps7402@bps.go.id</p> <p>Whatsapp : +62 853-3330-3259</p> <p>SP4N Lapor : www.lapor.go.id</p>

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139) 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. <i>Printer</i> 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Mesin antrian 7. Portal pst.bps.go.id 8. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. 9. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan

No	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka dapat diberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan</p>
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.