



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA DATANG LANGSUNG

1. Komponen Service Dilevery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Kepulauan Riau. 2. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau. 2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengambil nomor antrian. 4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan. 5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan. 6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik </div>

No.	Komponen	Uraian
		<p>jika akan melakukan pembelian secara offline/langsung maupun <i>online</i>.</p> <p>7. Pengguna layanan dapat langsung pulang.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau</p> <p><i>Website</i> : www.lapor.go.id</p> <p><i>Twitter</i> : @LAPOR1708</p> <p><i>Instagram</i> : @LAPOR1708</p> <p><i>SMS</i> : 1708</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 (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaga Negara Republik

No.	Komponen	Uraian
		<p>Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854)</p> <p>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);</p> <p>6. Peraturan Kepala 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);</p> <p>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);</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Mesin Antrian. 7. Aplikasi Statistik Online.
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 pengetahuan tentang statistik yang memadai.

No.	Komponen	Uraian
		5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jaminan Pelaksanaan	Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
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.



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI MELALUI MEDIA ONLINE

1. Komponen Service Dilevery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; 2. Pengguna layanan memiliki akun whatsapp; 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi melalui whatsapp
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Buka Komputer/gadget] --> B[Log in Silastik] B --> C[Searching informasi] C --> D[Buat Transaksi] D --> E[Melakukan Konsultasi] E --> F[Informasi didapatkan] F --> G[Beri rating & Umpan balik] G --> H[Petugas layanan menutup chat] </pre> </div> <p style="text-align: center;">Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi melalui Media Online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses Whatsapp untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online di Whatsapp. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Whatsapp. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 24 (dua puluh empat) jam.

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 30 (tiga puluh) menit setelah mengisi pertanyaan dan persyaratan pelayanan telah lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau <i>Website</i> : www.lapor.go.id <i>Twitter</i> : @LAPOR1708 <i>Instagram</i> : @LAPOR1708 <i>SMS</i> : 1708

2. *Komponen Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaga 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Kepala 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);</p> <p>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);</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Aplikasi Customer Relation Management
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 pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

No.	Komponen	Uraian
5	Jaminan Pelaksanaan	Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
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.



**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI MELALUI MEDIA ONLINE – WHATSAPP OFFICIAL**

1. Komponen Service Dilevery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; 2. Pengguna layanan memiliki akun whatsapp; 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi melalui whatsapp
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi melalui Media Online</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses Whatsapp untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan. Pengguna layanan mengisi formulir Tunggu petugas merespon Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online di Whatsapp. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Whatsapp. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 24 (dua puluh empat) jam.

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 30 (tiga puluh) menit setelah mengisi pertanyaan dan persyaratan pelayanan telah lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau <i>Website</i> : www.lapor.go.id <i>Twitter</i> : @LAPOR1708 <i>Instagram</i> : @LAPOR1708 <i>SMS</i> : 1708

2. *Komponen Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854)

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kepala 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); 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 Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Aplikasi Customer Relation Management
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 pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki ketrampilan 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	Jaminan Pelaksanaan	Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
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.

Tanjungpinang, 14 November 2023
 Penyelenggara Pelayanan Publik

<p>Penanggungjawab</p> <p>Darwis Sitorus</p>	
---	--