



## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA DATANG LANGSUNG

### 1. *Komponen Service Dilevery*

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

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 &amp; pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau</p> <p><i>Website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaga Negara Republik</li> </ol>

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"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Meja.</li> <li>3. Kursi.</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>6. Mesin Antrian.</li> <li>7. Aplikasi Statistik Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> </ol>

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] --&gt; B[Log in Silastik]             B --&gt; C[Searching informasi]             C --&gt; D[Buat Transaksi]             D --&gt; E[Melakukan Konsultasi]             E --&gt; F[Informasi didapatkan]             F --&gt; G[Beri rating &amp; Umpan balik]             G --&gt; 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"> <li>Pengguna layanan mengakses Whatsapp untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan.</li> <li>Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online di Whatsapp.</li> <li>Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.</li> <li>Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Whatsapp.</li> <li>Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 24 (dua puluh empat) jam.</li> </ol>

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	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran &amp; pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau</p> <p><i>Website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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)</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik</li> </ol>

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"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Meja.</li> <li>3. Kursi.</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>6. Aplikasi Customer Relation Management</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
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>Buka Komputer/gadget → Log in Whatsapp → Mengisi Formulir → Tunggu Respon dari Petugas → Melakukan Konsultasi → Informasi didapatkan → Beri rating &amp; Umpan balik → Petugas layanan menutup chat</p> </div> <p style="text-align: center;"><b>Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi melalui Media Online</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengakses Whatsapp untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan.</li> <li>Pengguna layanan mengisi formulir</li> <li>Tunggu petugas merespon</li> <li>Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online di Whatsapp.</li> <li>Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.</li> <li>Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Whatsapp.</li> <li>Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 24 (dua puluh empat) jam.</li> </ol>

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> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> <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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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)</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Meja.</li> <li>3. Kursi.</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>6. Aplikasi Customer Relation Management</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>

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

Penanggungjawab  Darwis Sitorus	
---------------------------------------	--