




**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI ACEH**

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif c) Pengguna layanan mengisi buku tamu d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Layanan melalui <i>live chat</i> <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna layanan membuka laman https://aceh.bps.go.id - Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik b) Layanan melalui surat elektronik <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna layanan memiliki <i>e-mail</i> - Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p align="center">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Aceh b. Pengguna layanan mengisi buku tamu c. Pengguna mendapatkan <i>badge</i> tamu

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas</p> <p>e. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</p> <p>f. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a. Layanan melalui <i>live chat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna layanan mengisi informasi diri pada menu <i>live chat</i> - Pengguna layanan mengajukan permintaan data atau layanan konsultasi statistik melalui <i>live chat</i> - Pengguna layanan menerima balasan permintaan data atau konsultasi statistik <p>b. Layanan melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna layanan mengirim permintaan data atau layanan konsultasi statistik ke <i>e-mail</i> pst1100@bps.go.id - Pengguna layanan menerima balasan permintaan data atau konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrean sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a. Pengguna layanan akan dilayani pada hari kerja pada pukul 08.00-16.00 WIB</p> <p>b. Pengguna layanan akan dilayani dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadana/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan langsung di unit PST : Kotak saran & pengaduan <i>Website</i> : https://www.lapor.go.id <i>E-mail</i> : pst1100@bps.go.id

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 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) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Jaringan Intranet/Internet 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. E-mail pst110@bps.go.id b. Fitur <i>live chat</i> pada https://aceh.bps.go.id
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 keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki keterampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik serta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	a. Layanan dengan cara kunjungan langsung: maksimal 3 (tiga) orang. b. Layanan dengan cara <i>online</i> : maksimal 7 (tujuh) 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.