



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS KOTA PADANG PANJANG**

1. *Komponen Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Layanan dengan acara kunjungan langsung (offline) - Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Padang Panjang; - Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain); - Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor dan lain lain); - Pengguna layanan mengisi buku tamu. - Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas. 2. Layanan dengan cara kunjungan tak langsung (online): - Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; - Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan. - Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan.
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Layanan dengan cara kunjungan langsung (offline): Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung Keterangan : Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS dan

		langsung mengambil nomor antrian - Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian - Pengguna layanan menuju front office untuk mengisi buku tamu dan menjelaskan tujuan kedatangannya. - Pengguna layanan menuju meja layanan konsultasi untuk menyampaikan konsultasi kepada petugas - Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan - Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST - Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik - Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik 2. Layanan dengan cara kunjungan tak langsung (online): <pre> graph TD 1[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> 2[Melakukan registrasi] 2 --> 3[Melakukan Pencarian Informasi] 3 -- "Jika Tidak Ditemukan" --> 4[Melakukan Konsultasi Online] 3 -- "Jika Ditemukan" --> 5[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 4 --> 6[Petugas memberikan konsultasi] 6 --> 7[Petugas menutup konsultasi] 7 --> 8[Pengguna menerima layanan] 8 --> 9[Pengguna selesai menerima layanan] </pre> Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Online Keterangan : - Pengguna Layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pst.bps.go.id, whatsapp atau email. - Pengguna layanan melakukan registrasi - Pengguna layanan mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan. - Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik - Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutan datang langsung atau melalui zoom meeting - Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan. - Petugas layanan menutup percakapan online jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. - Pengguna layanan memberikan
--	--	---

		penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik i. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Layanan dengan cara kunjungan langsung (offline): Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai. 2. Layanan dengan cara kunjungan tak langsung (online): Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon : (0752) 83089 Email : bps1374@bps.go.id Tautan pengaduan melalui website : https://padangpanjangkota.bps.go.id/menu/35/layanan-pengaduan.html Direct Message pada media sosial : FB : Bps Kota Padang Panjang IG : @bpskotapadangpanjang Twitter : @bpspadangpanjang Melalui link Tree Pelayanan Data BPS Kota Padang Panjang: https://linktr.ee/bpskotapadangpanjang

3. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Print 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Mesin antrian 7. Aplikasi Pelayanan

3.	Kompetensi Pelaksana	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 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 beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	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