



**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI STATISTIK
BPS KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

A. Komponen *Service Delivery*

1. Persyaratan Pelayanan

1.1 Layanan *Offline*

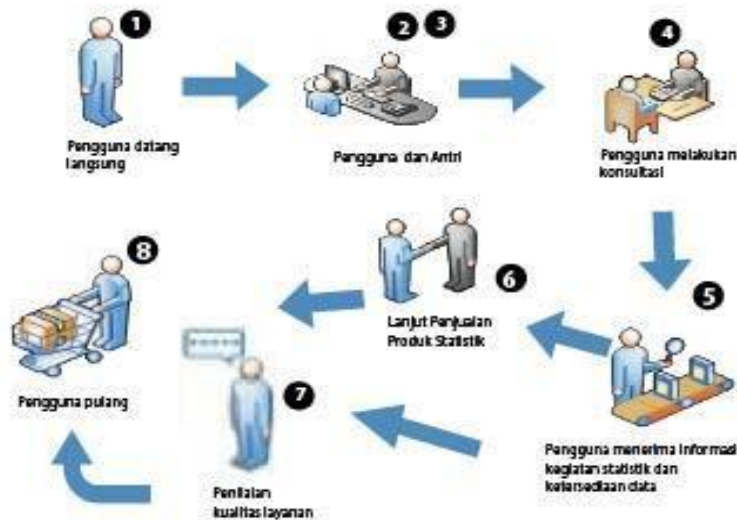
- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Padang Pariaman di Jl. Raya Padang-Bukittinggi KM.41, Parik Malintang, Anam Lingkuang, Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
- c. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- d. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
- e. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik.

1.2 Layanan *Online*

- a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan *online*.
- c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui *live chat* di website BPS Kabupaten Padang Pariaman, konsultasi di PST Online, e-mail PST BPS Kabupaten Padang Pariaman dan telpon.

2. Prosedur Pelayanan

1.1 Layanan *Offline*



Keterangan:

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Padang Pariaman, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Kabupaten Padang Pariaman.

3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.
4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan
5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan dan ketersediaan data yang diperlukan.
6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik jika akan melakukan pembelian.
7. Jika konsultasi sudah selesai, pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.
8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan pulang.

1.2 Layanan *Online*



Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui percakapan *online* (*live chat* di website BPS Kabupaten Padang Pariaman, konsultasi di PST Online, e-mail PST BPS Kabupaten Padang Pariaman dan telepon).
2. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.
3. Pengguna layanan dapat melakukan jenis layanan selanjutnya.
4. Balasan lebih lanjut dilakukan melalui email yang akan di respon paling lama dalam 3 hari kerja.
5. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik *online*.

3. Jangka Waktu Pelayanan

- 1) Pengguna layanan *offline* akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.
- 2) Pengguna layanan *Online* akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.

4. Biaya

Tidak dipungut biaya

5. Produk Pelayanan

Jasa konsultasi informasi statistik

6. Pengaduan

Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Kabupaten Padang Pariaman
Website : s.bps.go.id/pengaduan_1306
E-mail : bps1306@bps.go.id
Telpon : 0821-7696-1683

B. Komponen *Manufacturing*

a. 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 Kepala 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 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);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) *Scanner*.
- 5) Jaringan Intranet/Internet.
- 6) Aplikasi Konsultasi Online

c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
- 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. 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.