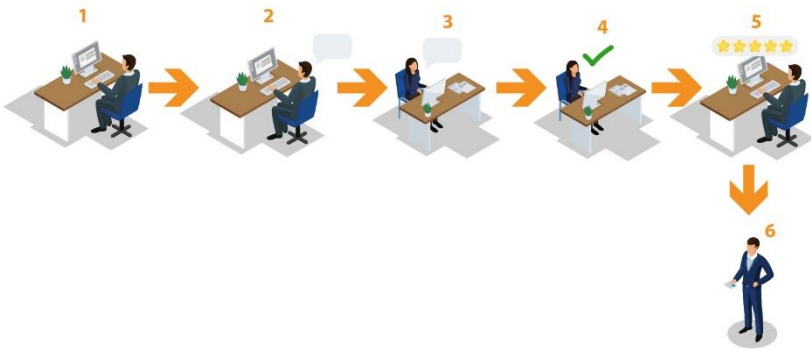




**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK  
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
BPS PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**1. Komponen Service Delivery**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik</li> <li>Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas</li> </ol> 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li> <li>Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <div data-bbox="587 1256 1433 1603" style="text-align: center;"> </div> <p align="center">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengantri</li> <li>Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan</p> <p>6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan produk statistik jika akan melakukan pembelian secara langsung maupun online</p> <p>7. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p>8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi kunjungan langsung</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, <i>webchat</i> atau <i>email</i>.</li> <li>2. Pengguna layanan melakukan konsultasi statistik melalui aplikasi yang digunakan</li> <li>3. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan.</li> <li>4. Petugas layanan menutup percakapan <i>online</i> jika layanan konsultasi telah selesai</li> <li>5. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</li> <li>6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik <i>online</i></li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Kalimantan Timur Website pengaduan : lapor.go.id E-mail : pst6400@bps.go.id

## 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <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 Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139)</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 Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</li> <li>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).</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 pelayanan</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> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki keterampilan 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	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.