

Penanganan Pengaduan



Pengaduan Langsung

Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Kendal



Website Pengaduan

s.bps.go.id/pengaduanbpskendal



Email

bps3324@bps.go.id



Layanan 24 Jam melalui WhatsApp :

0896 3324 3324
atau klik s.bps.go.id/3324OnlineServices



Media Sosial :

@bpskendal



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

www.lapor.go.id



Sekilas Tentang

PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan salah satu program percepatan layanan data dan informasi statistik di Badan Pusat Statistik (BPS).

Pelayanan data dan informasi statistik secara terpadu adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna data melalui layanan satu pintu (*one gate services*) dan *one stop services* dimana pengunjung dapat mendapatkan semua layanan statistik yang disediakan BPS.

Dalam pengembangannya, PST mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ISO 9001:2015 Tentang Standar Manajemen Mutu.

Ragam layanan yang disediakan mulai dari layanan perpustakaan, konsultasi statistik, penjualan produk statistik, dan rekomendasi statistik.



PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS KABUPATEN KENDAL

Jl. Pramuka (Komplek Perkantoran) Patebon-Kendal 51351
Telp (0294) 381461, Fax (0294) 383461
Website : pst.bps.go.id E-mail : bps3324@bps.go.id

STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI STATISTIK

PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN KENDAL



STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI STATISTIK

PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN KENDAL

Persyaratan Pengguna Layanan

Kunjungan Langsung

1. Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS,
2. Pengguna Layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain),
3. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif,
4. Pengguna layanan mengisi buku tamu,
5. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas.

Online

1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif,
2. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan,
3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan.

Prosedur

Kunjungan Langsung

1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit di PST BPS dan langsung mengambil nomor antrian,
2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian,
3. Pengguna layanan menuju *front office* untuk mengisi buku tamu dan menjelaskan tujuan kedatangannya,
4. Pengguna layanan menuju meja layanan konsultasi untuk menyampaikan konsultasi kepada petugas,
5. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan,
6. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST,
7. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.
8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik.

Online

1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pst.bps.go.id, whatsapp atau email,
2. Pengguna layanan melakukan registrasi,
3. Pengguna layanan mencari/*searching* informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan,
4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik,
5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutan datang langsung atau melalui zoom meeting,
6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan,
7. Petugas layanan menutup percakapan online jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari,
8. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik,
9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik.

Jangka Waktu Pelayanan

Kunjungan Langsung

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

Online

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap.

Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya atau **GRATIS**

Produk Pelayanan

Jasa konsultasi informasi (*data/metadate/klasifikasi*) statistik