



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

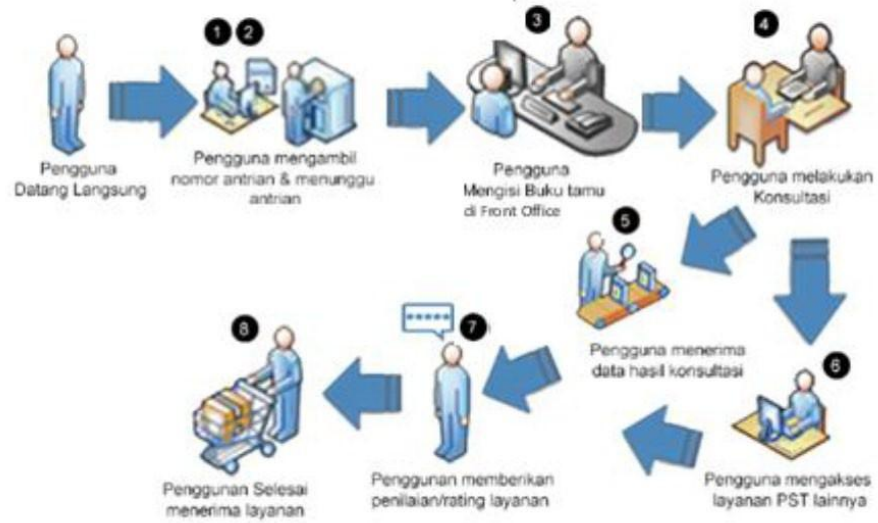
Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Semarang b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas 2) Layanan dengan cara <i>online</i> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan

2. Sistem,
Mekanisme,
dan Prosedur

1) Layanan dengan cara kunjungan langsung



Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung

No	Komponen	Uraian
		Keterangan: 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Kota Semarang dan langsung mengambil nomor antrian 2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 3. Pengguna layanan menuju <i>front office</i> 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/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <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[Melakukan Konsultasi Online] 4 --> 6[Petugas memberikan konsultasi] 5 --> 6 6 --> 7[Petugas menutup konsultasi] 7 --> 8[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 8 --> 9[Penggunaan Selesai menerima layanan] </pre> Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i>

No	Komponen	Uraian
		Keterangan: 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, WhatsApp, atau <i>e-mail</i>. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> 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 <i>online</i> jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. 8. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai. 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Semarang <i>Website</i> pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): lapor.go.id Whatsapp : 085-11711-3374 (dibuka di Hari Kerja dan Jam Kerja) Telp. : (024) 3546413 <i>E-mail</i> : bps3374@bps.go.id

2. 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. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan) 2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung 3. Meja 4. Kursi 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i>

No	Komponen	Uraian
		7. Jaringan Intranet/Internet 8. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 9. Ruang Baca 10. CCTV 11. Alur Layanan 12. Loker/Penitipan Tas/Barang
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 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) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna 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.

