



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA ONLINE
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS KABUPATEN TABANAN**

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif 2. Pengguna layanan memiliki akun <i>WhatsApp</i> pada perangkat elektronik 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui <i>WhatsApp</i> atau pada fitur <i>LiveChat</i> di <i>website</i> BPS Kabupaten Tabanan atau pada fitur <i>LiveChat</i> PST From Anywhere BPS Kabupaten Tabanan pada tautan s.bps.go.id/pst5102 |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Prosedur Pelayanan melalui <i>WhatsApp</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses <i>WhatsApp</i> dengan menghubungi nomor <i>WhatsApp</i> Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Tabanan. 2. Pengguna layanan mengisi formulir buku tamu elektronik yang tersedia. 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i>. 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>WhatsApp</i> 6. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai. <p>Prosedur Pelayanan melalui <i>LiveChat</i> pada Website BPS Tabanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses <i>LiveChat</i> dengan membuka jendela <i>LiveChat</i> pada laman <i>website</i> BPS Kabupaten Tabanan (tabanankab.bps.go.id). 2. Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir yang tersedia. 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> pada fitur <i>LiveChat</i>. 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>LiveChat</i>. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|---|
| | | <p>6. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai.</p> <p>Prosedur Pelayanan melalui <i>LiveChat</i> pada <i>Website PST From Anywhere</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses laman <i>PST From Anywhere BPS Kabupaten Tabanan</i> (s.bps.go.id/pst5102) dengan membuka jendela <i>LiveChat</i>. 2. Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir yang tersedia. 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> pada fitur <i>LiveChat</i>. 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>LiveChat</i>. 6. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 – 16.00 WITA (Senin-Kamis) serta pukul 08.00 – 16.30 WITA (Jumat), paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan data/keperluan disampaikan dengan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Tabanan</p> <p><i>Website</i> : https://www.lapor.go.id https://webapps.bps.go.id/pengaduan</p> <p><i>Online form</i> : s.bps.go.id/pengaduan5102</p> <p>WhatsApp : 085173215102</p> <p>Telepon : 0361811571</p> |

2. Komponen *Manufacturing*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 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). |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Scanner 6. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 7. File pustaka <i>softcopy</i> berwatermark 8. Jaringan Intranet/Internet 9. Portal pst.bps.go.id |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 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 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | 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 2 (dua) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.</p> |
| 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. |