



**STANDAR PELAYANAN  
PENJUALAN PRODUK STATISTIK  
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI ACEH**

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung<ol style="list-style-type: none"><li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh</li><li>b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li><li>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li><li>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas</li><li>e) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</li><li>f) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilayah Kerja Statistik (Wilkerstat), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</li></ol></li><li>2) Layanan dengan cara <i>online</i><ol style="list-style-type: none"><li>a) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li><li>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta</li><li>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat) melalui aplikasi pelayanan</li><li>d) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</li><li>e) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</li></ol></li></ol>



No.	Komponen	Uraian
		<p>6. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya</p> <p>7. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan</p> <p>8. Petugas membuat dan memberikan <i>invoice</i> dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat kepada pengguna layanan</p> <p>9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap <i>invoice</i>, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data</p> <p>10. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</p> <p>11. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode <i>billing</i> sesuai <i>invoice</i></p> <p>12. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas</p> <p>13. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan</p> <p>14. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui aplikasi pelayanan.</p> <p>15. Khusus penjualan publikasi tercetak, pengguna layanan mengambil produk dari petugas.</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</p> <p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>1) Pengguna layanan mengakses penjualan produk statistik melalui aplikasi</p> <p>2) Pengguna layanan mengakses ketentuan tentang Jenis dan Tarif</p> <p>3) Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta</p> <p>4) Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi</p> <p>5) Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan</p> <p>6) Petugas membuat dan mengirimkan invoice kepada pengguna layanan</p> <p>7) Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap produk yang diterima</p> <p>8) JIKA DATA SALAH Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan</p> <p>9) JIKA DATA BENAR Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode billing sesuai invoice</p> <p>10) Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</p> <p>11) Pengguna layanan menandatangani kemudian mengunggah &amp; mengirimi dokumen perjanjian</p> <p>12) Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan</p> <p>13) Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi kepada pengguna layanan</p> <p>14) Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan</p> <p>15) Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik</p> <p>16) JIKA DATA SALAH Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan</p> <p>17) JIKA DATA BENAR Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan</p> <p style="text-align: center;"><b>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara <i>Online</i></b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui aplikasi pelayanan</li> <li>2. Pengguna layanan mengakses ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta</p> <p>4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk</p> <p>5. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi pengguna data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data</p> <p>6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan</p> <p>7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan</p> <p>8. Petugas membuat dan mengirimkan <i>invoice</i> dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital Wilkerstat kepada pengguna layanan</p> <p>9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>invoice</i></li> <li>b. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikro</li> <li>c. dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital Wilkerstat.</li> </ol> <p>Jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan.</p> <p>10. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai <i>invoice</i> melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kode <i>billing</i>, bila berdomisili di dalam negeri;</li> <li>b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui aplikasi pelayanan, bila berdomisili di luar negeri.</li> </ol> <p>12. Pengguna layanan menandatangani kemudian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui aplikasi pelayanan bila menggunakan dokumen elektronik</li> <li>b. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Jl. Tgk. Moh. Daud Beureueh No.50, Kuta Alam, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 23121, bila menggunakan dokumen tercetak</li> </ol> <p>13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri</p> <p>14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui aplikasi pelayanan</p> <p>15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui aplikasi pelayanan</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui aplikasi pelayanan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Invoice</i> berlaku sampai dengan 1 (satu) bulan setelah dibuat.</li> <li>2. Biaya pengiriman <i>hardcopy</i> kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan</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 antrean sebelumnya selesai.</li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Publikasi dalam format <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i></li> <li>b) Data mikro lengkap/<i>full set</i></li> <li>c) Peta digital Wilkerstat</li> </ol> </li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Publikasi dalam format <i>softcopy</i></li> <li>b) Data mikro lengkap/<i>full set</i> atau sebagian/sesuai variabel dan/atau wilayah yang dipilih</li> <li>c) Peta digital Wilkerstat</li> </ol> </li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung di unit PST : Kotak saran &amp; pengaduan</p> <p><i>Website</i> : <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a></p> <p><i>E-mail</i> : <a href="mailto:pst1100@bps.go.id">pst1100@bps.go.id</a></p>

## 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>8. 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>9. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Kuitansi <i>Pre-Numbered</i></li> <li>g. Produk Statistik</li> <li>h. Aplikasi <a href="https://pst.bps.go.id">https://pst.bps.go.id</a></li> <li>i. Aplikasi <a href="https://silastik.bps.go.id">https://silastik.bps.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Kuitansi <i>Pre-Numbered</i></li> <li>g. Produk Statistik</li> <li>h. Aplikasi <a href="https://pst.bps.go.id">https://pst.bps.go.id</a></li> <li>i. Aplikasi <a href="https://silastik.bps.go.id">https://silastik.bps.go.id</a></li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul 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> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki keterampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan dengan cara kunjungan langsung: maksimal 3 (tiga) orang.</li> <li>b. Layanan dengan cara <i>online</i>: maksimal 3 (tiga) orang.</li> </ul>
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.