



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

A. Komponen *Service Delivery*

1. Persyaratan Pelayanan

1.1 Layanan Kunjungan Langsung

- a. Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS di Gedung 1 Lantai 1.
- b. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
- c. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- d. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
- e. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (*softcopy* publikasi, data mikro (*fullset* dan/atau pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanan.
- f. Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan produk statistik (*softcopy* publikasi, data mikro/peta digital wilayah kerja statistik) berupa abstraksi penggunaan data, rincian data mikro/peta digital wilayah kerja statistik yang dibutuhkan, surat perjanjian penggunaan data/SPPD, biaya dan media) melalui aplikasi pelayanan.

1.2 Layanan *Online*

- a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan.
- c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (*softcopy* publikasi, data mikro *fullset* dan/atau pilih variabel, dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanan.
- d. Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan produk statistik (*softcopy* publikasi, data mikro/peta digital wilayah kerja statistik) berupa abstraksi penggunaan data, rincian data mikro/peta digital wilayah kerja statistik yang dibutuhkan, surat perjanjian penggunaan data/SPPD, biaya dan media) melalui aplikasi pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan

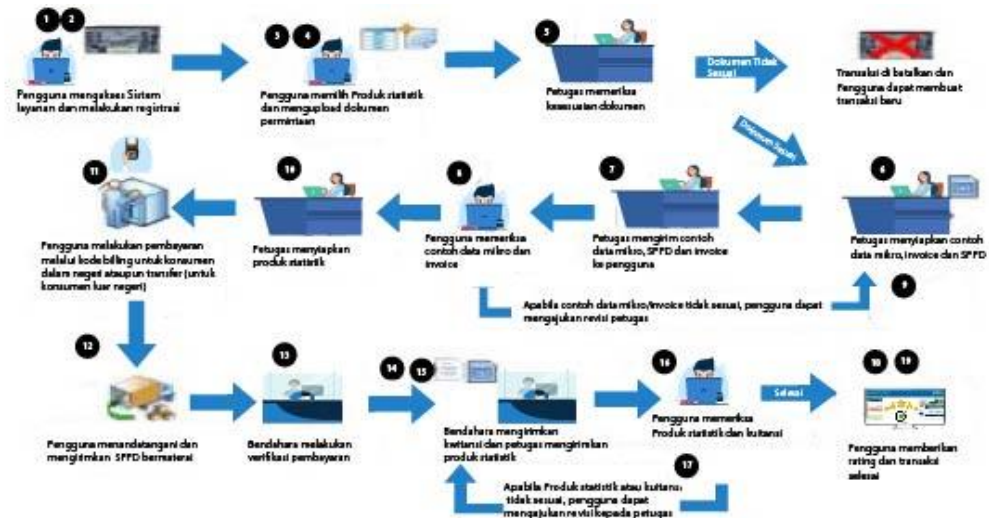
1.1 Layanan Kunjungan Langsung



Keterangan:

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Sumatera Barat mengambil nomor antrian dan menunggu antrian.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker. Pengguna layanan menunggu waktu untuk dilayani.
4. Pengguna layanan menyampaikan ketentuan tentang penjualan produk statistik. Dan pengguna layanan memberikan dokumen yang harus dipenuhi sesuai permintaan produk statistik (abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik untuk penjualan data mikro/peta digital).
5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian transaksi dengan kelengkapan dokumen (abstraksi penggunaan data dengan daftar data mikro/atau peta digital untuk penjualan data mikro/peta digital).
6. Petugas layanan mengarahkan pengguna melakukan transaksi melalui layanan online.
7. Petugas layanan memastikan jenis produk statistik yang dipilih serta kelengkapan pengguna sudah sesuai.
8. Petugas menginformasikan kepada pengguna untuk mengecek proses transaksi melalui *online* paling lama ditindaklanjuti dalam 10 (sepuluh) hari kerja.
9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan dan pengguna layanan dapat langsung pulang.

1.2 Layanan *Online*



Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id).
2. Pengguna layanan melakukan *login/registrasi*.
3. Pengguna memilih produk statistik yang akan dibeli.
4. Pengguna mengupload kelengkapan dokumen layanan.
5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian transaksi dengan kelengkapan dokumen (abstraksi penggunaan data dengan daftar data mikro/atau peta digital untuk penjualan data mikro/peta digital).
6. Petugas layanan membuat dan menyiapkan file contoh data mikro, *invoice* dan Surat Perjanjian Penggunaan Data (SPPD).
7. Petugas layanan mengirimkan file contoh data, *invoice* dan SPPD ke pengguna layanan.
8. Pengguna layanan memeriksa contoh data mikro yang diberikan petugas.
9. Apabila contoh data mikro/*invoice* tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi permintaan ke petugas.
10. Petugas layanan menyiapkan produk statistik (publikasi/data mikro dan /atau peta digital).
11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai *invoice* menggunakan kode billing untuk konsumen dalam negeri ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri).
12. Pengguna layanan menandatangani dan mengirimkan SPPD bermaterai.
13. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran.
14. Bendahara mengirimkan kuitansi untuk pengguna layanan kepada petugas layanan.
15. Petugas mengirimkan produk statistik (publikasi/data mikro dan /atau peta digital) kepada pengguna dan kuitansi.
16. Pengguna memeriksa Produk statistik dan kuitansi.
17. Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna layanan dapat mengajukan revisi kepada petugas.
18. Pengguna layanan memberikan penilaian/*rating* terhadap kualitas pelayanan.

19. Pengguna selesai melakukan layanan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

1. Layanan Kunjungan Langsung

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.

2. Layanan *Online*

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.

4. Biaya

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

Softcopy Publikasi, Data mikro (*fullset* dan/atau pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik.

6. Pengaduan

Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Provinsi Sumatera Barat

Website : s.bps.go.id/pengaduan-1300

E-mail : sumbar@bps.go.id

Telpon : 0751-442158, 442160

B. Komponen *Manufacturing*

a. 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik;
- 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 Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;
- 9) 10) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 429).

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) *Printer*.
- 5) Jaringan Intranet/Internet.
- 6) Kuitansi
- 7) Aplikasi perpustakaan online

c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
- 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

h. 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.