

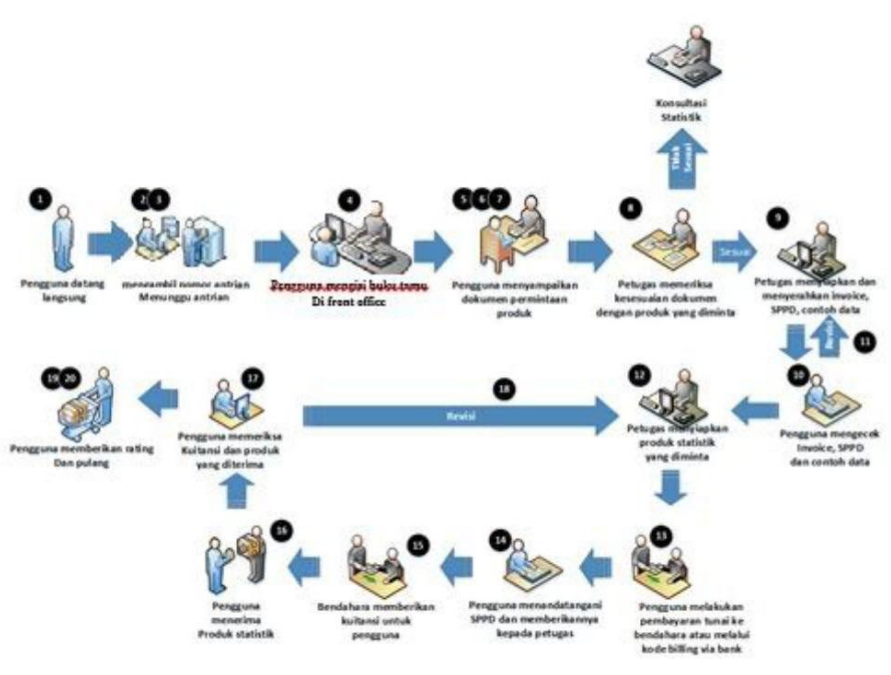


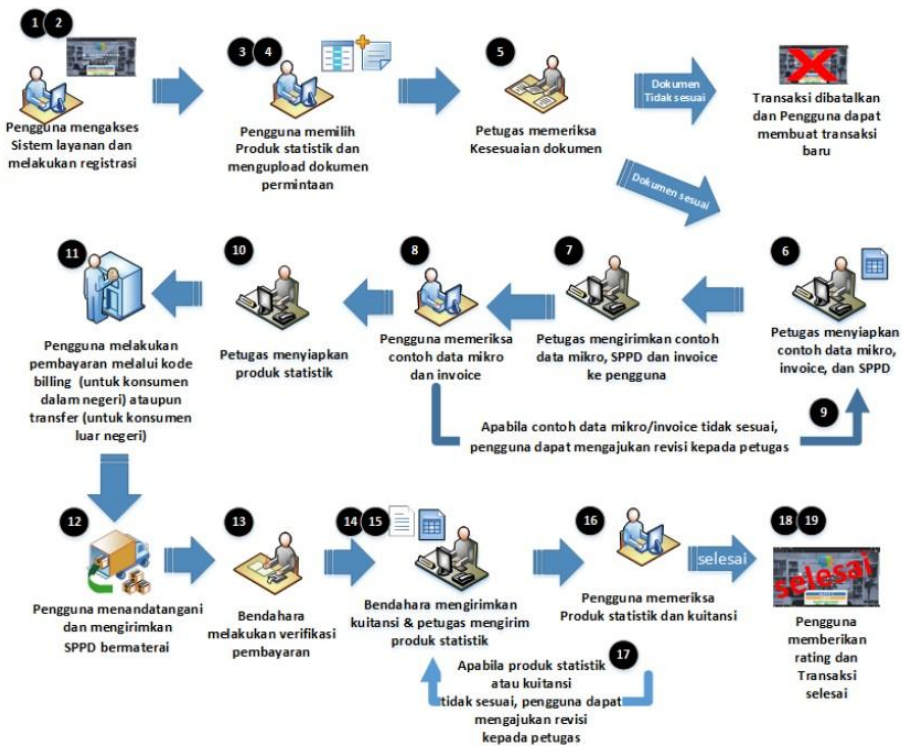
**STANDAR PELAYANAN PENJUALAN PRODUK STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS KOTA SEMARANG**

Standar Pelayanan Penjualan Produk 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 email yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan akan dibantu dan dipandu mengakses layanan penjualan produk statistik (publikasi data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) oleh petugas 2) Layanan dengan cara <i>online</i> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta c) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanan e) Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, surat perjanjian penggunaan data (SPPD), format, biaya, dan media)

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung  Bagan 1. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung Keterangan: - Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Kota Semarang - Pengguna layanan mengambil nomor antrian - Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian - Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i> - Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian - Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas - Petugas menyampaikan ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan - Pengguna layanan akan dibantu dan dipandu mengakses layanan penjualan produk statistik (publikasi data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) oleh petugas

No	Komponen	Uraian
		2) Layanan dengan cara <i>online</i>  <pre> graph TD 1[1. Pengguna mengakses layanan dan melakukan registrasi] --> 2[2. Pengguna memilih produk statistik dan mengupload dokumen permintaan] 2 --> 3[3. Petugas memeriksa Kesesuaian dokumen] 3 -- "Dokumen Tidak sesuai" --> 4[4. Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru] 3 -- "Dokumen sesuai" --> 5[5. Petugas menyiapkan contoh data mikro, SPPD dan invoice] 5 --> 6[6. Petugas mengirimkan contoh data mikro, SPPD dan invoice ke pengguna] 6 --> 7[7. Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice] 7 -- "Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas" --> 8[8. Petugas menyiapkan produk statistik] 8 --> 9[9. Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)] 9 --> 10[10. Pengguna menandatangani dan mengirimkan SPPD bermaterai] 10 --> 11[11. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran] 11 --> 12[12. Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik] 12 --> 13[13. Pengguna memeriksa Produk statistik dan kuitansi] 13 -- "Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas" --> 14[14. Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai] 13 --> 15[15. Transaksi selesai] </pre> Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara <i>Online</i> Keterangan: - Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui WhatsApp layanan, <i>e-mail</i> layanan, dan aplikasi <i>silastik</i> (<i>silastik.bps.go.id</i>) - Pengguna layanan melakukan registrasi - Pengguna layanan membaca ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan - Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta - Pengguna layanan mengunggah/upload dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya - Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diunggah/upload dengan permintaan pengguna layanan - Petugas membuat dan mengirimkan invoice dan/atau contoh data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan

No	Komponen	Uraian
		8. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap <i>invoice</i> data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan 9. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan 10. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan 11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai <i>invoice</i> melalui: a. Pembayaran via bank menggunakan kode <i>billing</i> sesuai <i>invoice</i>, jika pengguna layanan berdomisili di dalam negeri b. Transfer via bank ke rekening bendahara BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui aplikasi pelayanan, jika pengguna layanan berdomisili di luar negeri 12. Pengguna layanan menandatangani kemudian mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data mikro. 13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri 14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui aplikasi pelayanan 15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui aplikasi pelayanan 16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui aplikasi pelayanan 17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan 18. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik 19. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik

No	Komponen	Uraian
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 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
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	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a) Publikasi dalam format <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> b) Data mikro lengkap/<i>fullset</i> atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih c) Peta digital wilayah kerja statistik 2) Layanan dengan cara <i>online</i> a) Publikasi dalam format <i>softcopy</i> b) Data mikro lengkap/<i>fullset</i> atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih c) Peta digital wilayah kerja 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik; 7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 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); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 10. 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).

No	Komponen	Uraian
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> 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.

