



**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA DATANG LANGSUNG**

**1. Komponen Service Delivery**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pojok Statistik 2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">Bagan Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke unit Pojok Statistik</li> <li>Pengguna layanan menemui petugas unit Pojok Statistik</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu dan mengambil nomor antrian</li> <li>Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas</li> <li>Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan</li> <li>Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik jika akan melakukan pembelian secara offline/langsung maupun online</li> <li>Pengguna layanan selesai menggunakan layanan Konsultasi Statistik</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di unit Pojok Statistik Website : <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> E-mail : <a href="mailto:bpshq@bps.go.id">bpshq@bps.go.id</a> SMS : 081119500500

## 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 Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>8. 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. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>6. Sistem antrian</li> <li>7. Aplikasi pelayanan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol 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 ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang.

No.	Komponen	Uraian
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.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.



**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA ONLINE**

**1. Komponen Service Delivery**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif;</li> <li>2. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) online;</li> <li>3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">Bagan Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Online</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan.</li> <li>2. Jika informasi tidak diperoleh, maka:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan membuat transaksikonsultasi statistik (Data/Metadata/Rekomendasi Kegiatan/Klasifikasi);</li> <li>c. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online pada Silastik.</li> </ol> </li> <li>3. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.</li> <li>4. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di unit Pojok Statistik Website : <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> E-mail : <a href="mailto:bpsHQ@bps.go.id">bpsHQ@bps.go.id</a> SMS : 081119500500

## 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 Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>8. 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. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>6. Aplikasi pelayanan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol 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 ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
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.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.