



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU

**KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU
NOMOR 0102008/1400 TAHUN 2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU**

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 angka 2 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.
- Mengingat : 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. 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 2017 Nomor 1586).
8. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 108);
9. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan Penyelenggara Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Keputusan Penyelenggara Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI RIAU



ASEP RIYADI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI RIAU
NOMOR : **0102008/1400 TAHUN 2024**
TANGGAL : 2 JANUARI 2024
STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BPS PROVINSI RIAU

BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Riau ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan Statistik Terpadu adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab.
2. Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pusat Statistik dalam rangka pelayanan statistik terpadu yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan data dan kegiatan statistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
6. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
7. Unit Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan

Publik.

9. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

BAB II RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Riau ini meliputi:

- a. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
- b. Pembinaan dan Pengawasan
- c. Pengaduan Masyarakat;
- d. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- e. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, yang bersifat pelayanan langsung (offline) dan tidak langsung (online), yang meliputi:

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik ;
- c. Pelayanan Penjualan Produk Statistik;
- d. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Provinsi Riau, paling sedikit memuat:

- a. Komponen Service Delivery terdiri atas:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - 3) Jangka Waktu Pelayanan;

- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Pelayanan;
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.

b. Komponen Manufacturing terdiri atas:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- 3) Kompetensi Pelaksana;
- 4) Pengawasan Internal;
- 5) Jumlah Pelaksana;
- 6) Jaminan Pelayanan;
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

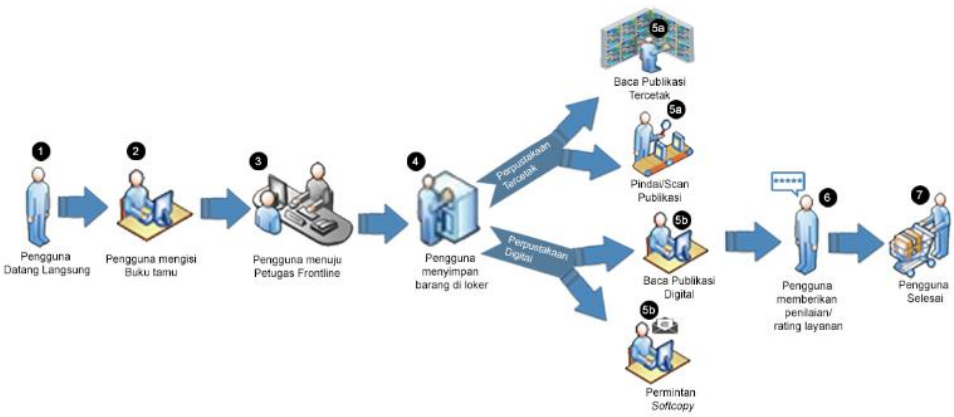
Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

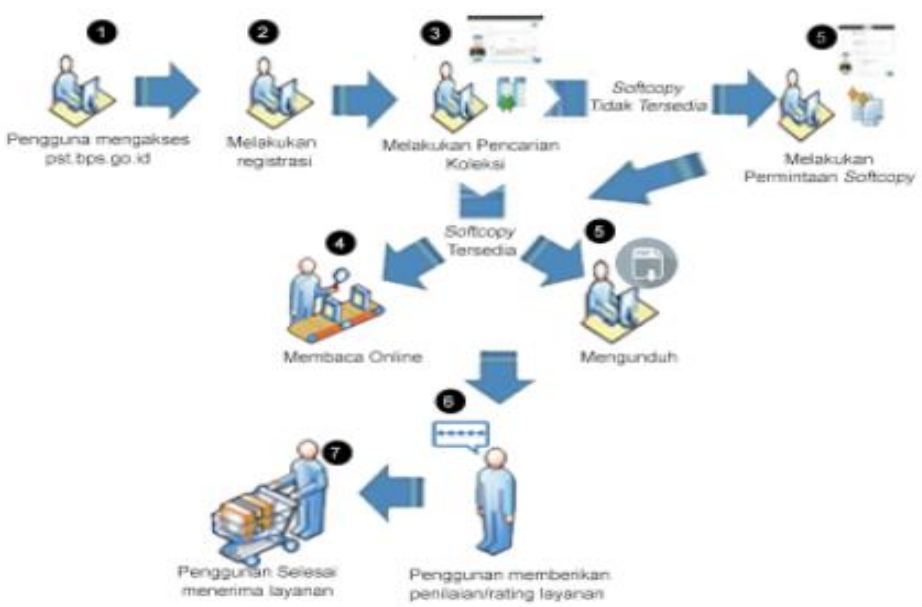
Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, Unit Kerja dapat membentuk Tim.

Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Riau ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Provinsi Riau menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Provinsi Riau berikut:

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI RIAU**

1. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau</p> <p>b) Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker 4. Pengguna layanan menemui petugas layanan 5. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:

No.	Komponen	Uraian
		<p>a. Layanan Perpustakaan Tercetak</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada portal <i>pst.bps.go.id</i> dan <i>website</i> BPS <p>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</p> <p>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p>The diagram illustrates the online library service process in seven steps: 1. User accesses the portal (pst.bps.go.id). 2. User registers. 3. User searches for a collection. 4. User reads the softcopy online. 5. User requests the softcopy. 6. User provides a rating. 7. User finishes the service. The process also includes a branch for 'Softcopy Tidak Tersedia' (Softcopy Not Available) leading to 'Melakukan Permintaan Softcopy' (Request Softcopy) and 'Softcopy Tersedia' (Softcopy Available) leading to 'Membaca Online' (Read Online) and 'Mengunduh' (Download).</p> <p>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui portal <i>pst.bps.go.id</i> atau <i>website</i> BPS 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan 4. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> 5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> berwatermark melalui menu unduh 6. Pengguna layanan memberikan penilaian / <i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan dan Jam Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pegguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit setelah mengisi buku tamu</p> <p>Jam Pelayanan Senin s.d Kamis : Pukul 08.00 – 15.30 Jumát : Pukul 08.00 – 16.00</p> <p>2) Layanan dengan cara online Pegguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada portal pst.bps.go.id atau <i>Website</i> BPS</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark</p> <p>2) Layanan dengan cara online Pustaka softcopy berwatermark</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Riau Website : https://www.lapor.go.id webapps.bps.go.id/riau/siladu/ E-mail : ps Riau@bps.go.id WhatsApp : 0811-751-1400

2. Komponen Manufacturing

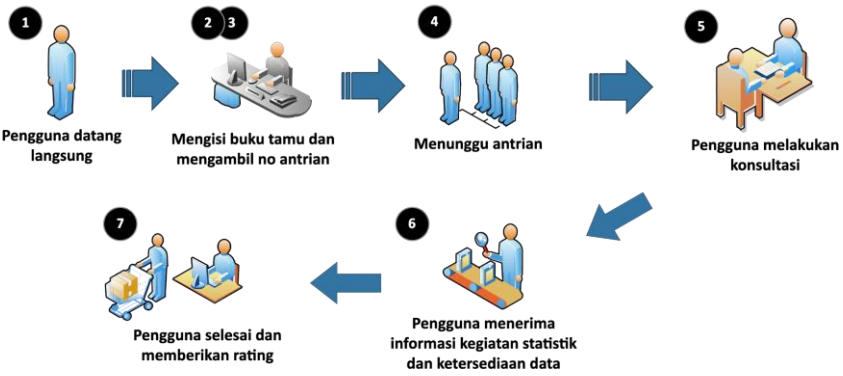
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

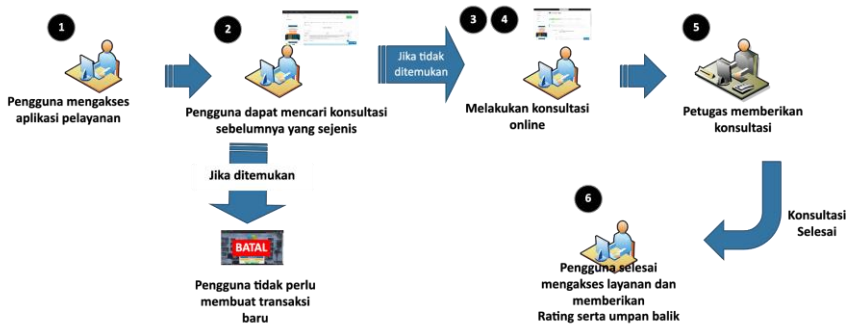
No.	Komponen	Uraian
		<p>Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>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);</p> <p>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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer dan <i>Scanner</i> 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id

No.	Komponen	Uraian
		9. <i>Website</i> BPS
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 perpustakaan dan 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 (satu) 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.

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI RIAU**

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif c) Pengguna layanan mengisi buku tamu d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki akun whatsapp b) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui whatsapp Asampedas 08117511400
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Riau 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan menerima nomor antrian 4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas

No.	Komponen	Uraian
		<p>6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</p> <p>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui Whatssapp ASAM PEDAS (0811-7511-400) 2. Pengguna layanan mengajukan konsultasi 3. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan 4. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan dan Jam Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>Pengguna layanan akan dilayani pada hari kerja maksimal 30 menit sejak pengguna layanan meminta konsultasi.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin s.d Kamis : pukul 08.00 – 15.30</p> <p>Jumát : pukul 08.00 – 16.00</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadada/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Riau</p> <p>Website : https://www.lapor.go.id webapps.bps.go.id/riau/siladu/</p> <p>E-mail : psriau@bps.go.id</p> <p>WhatsApp : 0811-751-1400</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);

No.	Komponen	Uraian
		<p>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);</p> <p>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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Jaringan Intranet/Internet e. Nomor Antrian f. Portal pst.bps.go.id <p>2) Layanan dengan cara online</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Jaringan Intranet/Internet e. WhatsApp ASAM PEDAS
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 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	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.</p> <p>2) Layanan dengan cara online Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang</p>
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>

No.	Komponen	Uraian
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.

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

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</p> <p>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas</p> <p>e) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</p> <p>f) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilayah Kerja Statistik (<i>wilkerstat</i>), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a) Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta</p> <p>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital <i>wilkerstat</i>) melalui portal pst.bps.go.id</p> <p>d) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</p> <p>e) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Riau 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas 6. 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 7. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya 8. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan 9. Petugas membuat dan memberikan invoice dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan

No	Komponen	Uraian
		<p>10. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data</p> <p>11. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</p> <p>12. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode billing sesuai invoice</p> <p>13. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas</p> <p>14. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan</p> <p>15. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui portal pst.bps.go.id.</p> <p>16. Khusus penjualan publikasi tercetak, pengguna layanan mengambil produk dari petugas.</p> <p>17. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</p> <p>18. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>19. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>2) Layanan dengan cara online</p> <pre> graph TD 1[1, 2: Pengguna mengakses Sistem layanan dan melihat ketentuan serta persyaratan layanan] --> 3[3, 4, 5: Pengguna memilih Produk statistik dan melengkapi formulir permintaan] 3 --> 6[6: Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan permintaan yang diajukan] 6 -- "Abstraksi Tidak sesuai" --> BATAL[Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru] 6 -- "Abstraksi sesuai" --> 7[7: Petugas menyiapkan produk statistik] 7 --> 8[8: Petugas menyiapkan dan mengirim contoh data mikro, invoice, dan SPPD ke pengguna] 8 --> 9[9: Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice] 9 --> 11[11: Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)] 11 --> 12a[12a, 12b: Pengguna menandatangani dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai] 12a --> 13[13: Bendahara melakukan verifikasi pembayaran] 13 --> 14[14, 15: Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik] 14 --> 16[16: Pengguna memeriksa produk statistik dan kuitansi] 16 -- "selesai" --> 18[18: Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai] 16 -- "Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas" --> 9 10[10: Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas] --> 9 </pre> <p>1 2 Pengguna mengakses Sistem layanan dan melihat ketentuan serta persyaratan layanan</p> <p>3 4 5 Pengguna memilih Produk statistik dan melengkapi formulir permintaan</p> <p>6 Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan permintaan yang diajukan</p> <p>Abstraksi Tidak sesuai → Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru</p> <p>Abstraksi sesuai →</p> <p>7 Petugas menyiapkan produk statistik</p> <p>8 Petugas menyiapkan dan mengirim contoh data mikro, invoice, dan SPPD ke pengguna</p> <p>9 Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice</p> <p>10 Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas</p> <p>11 Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)</p> <p>12a 12b Pengguna menandatangani dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai</p> <p>13 Bendahara melakukan verifikasi pembayaran</p> <p>14 15 Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik</p> <p>16 Pengguna memeriksa produk statistik dan kuitansi</p> <p>selesai →</p> <p>17 Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas</p> <p>18 Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai</p>
		<p align="center">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Online</p>


No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id 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 3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta 4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk 5. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi penggunaa data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data 6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan 7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan 8. Petugas membuat dan mengirimkan invoice dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan 9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap: <ol style="list-style-type: none"> a. invoice b. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikro c. dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital wilkerstat. d. jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan. 10. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan 11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai invoice melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kode billing, bila berdomisili di dalam negeri; b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui portal pst.bps.go.id, bila berdomisili di luar negeri. 12. Pengguna layanan menandatangani kemudian: <ol style="list-style-type: none"> a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui portal pst.bps.go.id bila menggunakan dokumen elektronik b. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, Jl. Pattimura No. 12 Pekanbaru 28131, bila menggunakan dokumen tercetak 13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima


No	Komponen	Uraian
		<p>dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id 15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id 16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui portal pst.bps.go.id 17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan 18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat. 2. Biaya pengiriman hardcopy kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> a) Publikasi dalam format hardcopy dan/atau softcopy b) Data mikro lengkap/fullset c) Peta digital wilkerstat 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> a) Publikasi dalam format softcopy b) Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/sesuai variabel dan/atau

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Jaringan Intranet/Internet e. Nomor Antrian f. Kuitansi Pre-Numbered g. Produk Statistik h. Portal pst.bps.go.id <p>2) Layanan dengan cara online</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Jaringan Intranet/Internet e. Kuitansi Pre-Numbered f. Produk Statistik g. 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 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	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.</p> <p>2) Layanan dengan cara online Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.</p>
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.

**STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS PROVINSI RIAU**

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau 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 mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik melalui portal pst.bps.go.id d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>softcopy</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Riau 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas 6. Petugas memberikan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format hardcopy atau softcopy yang perlu diisi oleh pengguna layanan 7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format hardcopy atau softcopy yang ditujukan kepada: Kepala BPS Provinsi Riau Jl. Pattimura No.12 Pekanbaru 28131 Email: pstriau@bps.go.id 8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada portal pst.bps.go.id 9. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas 10. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 11. Kepala BPS Provinsi Riau menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 13. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik <p>2) Layanan dengan Cara Online</p>  <pre> graph TD 1[Pengguna mengakses aplikasi layanan] --> 2[Pengguna registrasi] 2 --> 3[Pengguna melakukan pencarian informasi kegiatan statistik] 3 --> 4[Pengguna mengisi formulir rekomendasi] 4 --> 5[Petugas memeriksa/verifikasi] 5 --> 6[Petugas menyusun surat rekomendasi] 6 --> 7[Penerbitan Surat Rekomendasi] 7 --> 8[Penerbitan mengirim Surat Rekomendasi] 8 --> 9[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 9 --> 10[Pengguna Selesai menerima layanan] </pre> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Online</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi bagi kegiatan statistik yang akan dilakukan 4. Pengguna layanan mengisi/merekam formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id 5. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas 6. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 7. Kepala BPS Provinsi Riau menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima email notifikasi tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen formulir tersebut terekam lengkap di portal pst.bps.go.id
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Riau</p> <p>Website : https://www.lapor.go.id webapps.bps.go.id/riau/siladu/</p> <p>E-mail : pstriau@bps.go.id</p> <p>WhatsApp : 0811-751-1400</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); 9. 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Buku/pustaka hardcopy 5. File pustaka softcopy berwatermark 6. Jaringan Intranet/Internet

No	Komponen	Uraian
		7. 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 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 (satu) 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.