



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG

**KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG
NOMOR 346/KPA/1800 TAHUN 2023**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG**

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Penyelenggara Pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung;
- 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;
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);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG
- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Penyelenggaraan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), meliputi:
- a. Pelayanan Perpustakaan
 - b. Pelayanan Konsultasi Statistik
 - c. Pelayanan Penjualan Produk Statistik
 - d. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik
- 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 Lampung, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Keputusan Penyelenggara Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 30 November 2023



KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG,


ATAS PARLINDUNGAN LUBIS

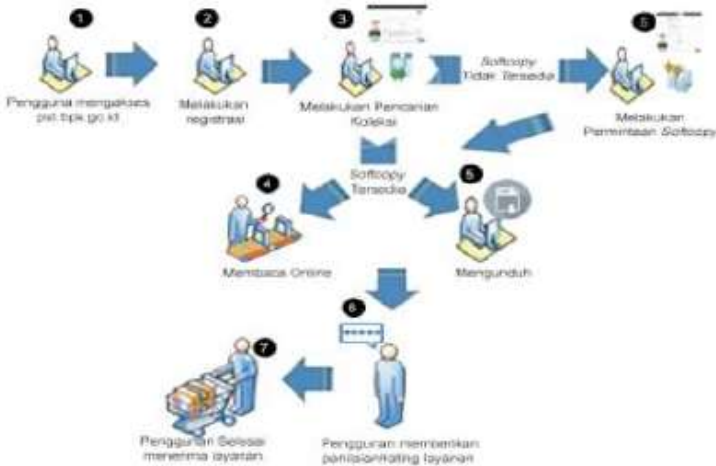
LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
 STATISTIK PROVINSI LAMPUNG
 NOMOR : 346/KPA/1800 TAHUN 2023
 TANGGAL: 30 NOVEMBER 2023



STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
 PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
 BPS PROVINSI LAMPUNG

1. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif Pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <div style="text-align: center;"> <p>The flowchart illustrates the service process for direct visits. It starts with a user entering the library, followed by registration at the front desk, handing over an ID card to staff, placing a bag in a locker, and finally accessing services (Printed, Digital, or Softcopy).</p> </div> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian Pengguna layanan mengisi buku tamu di front office Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas frontoffice untuk penggunaan loker Pengguna layanan meletakkan tas pada loker Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: <ol style="list-style-type: none"> Layanan Perpustakaan Tercetak <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka hardcopy pada ruang layanan perpustakaan tercetak ✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy menggunakan sarana scanner pustaka


No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka softcopy pada aplikasi pelayanan ✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka softcopy melalui aplikasi pelayanan <p>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</p> <p>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">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 aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id) 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan 4. Pengguna layanan membaca pustaka softcopy 5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy berwatermark melalui menu unduh 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i>

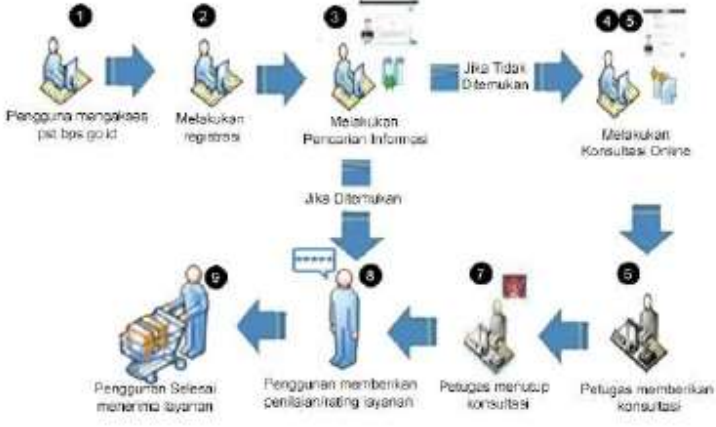
No.	Komponen	Uraian
		Pegguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka softcopy berwatermark
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Lampung Website pengaduan : s.bps.go.id/pengaduan1800 E-mail : bps1800@bps.go.id Wa : 08117281800



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

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 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 konsultasi statistik kepada petugas <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 aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
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>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS dan langsung mengambil nomor antrian 2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 3. Pengguna layanan menuju <i>front office</i> untuk mengisi buku tamu dan menjelaskan tujuan kedatangannya. 4. Pengguna layanan menuju meja layanan konsultasi untuk menyampaikan konsultasi kepada petugas 5. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 6. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST 7. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <pre> graph TD 1[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> 2[Melakukan registrasi] 2 --> 3[Melakukan Pencarian Informasi] 3 --> 4{Jika Tidak Ditemukan} 4 --> 4_5[Melakukan Konsultasi Online] 3 --> 5{Jika Ditemukan} 4_5 --> 5[Petugas memberikan konsultasi] 5 --> 7[Petugas menutup konsultasi] 7 --> 8[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 8 --> 6[Pengguna Selesai menerima layanan] </pre> <p>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 aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, <i>whatsapp</i> atau <i>email</i>. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik

No.	Komponen	Uraian
		5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutan datang langsung atau melalui zoom meeting. 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 7. Petugas layanan menutup percakapan online jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. 8. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik
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 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadana/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Provinsi Lampung Website pengaduan : s.bps.go.id/pengaduan1800 E-mail : bps1800@bps.go.id WA : 08117281800

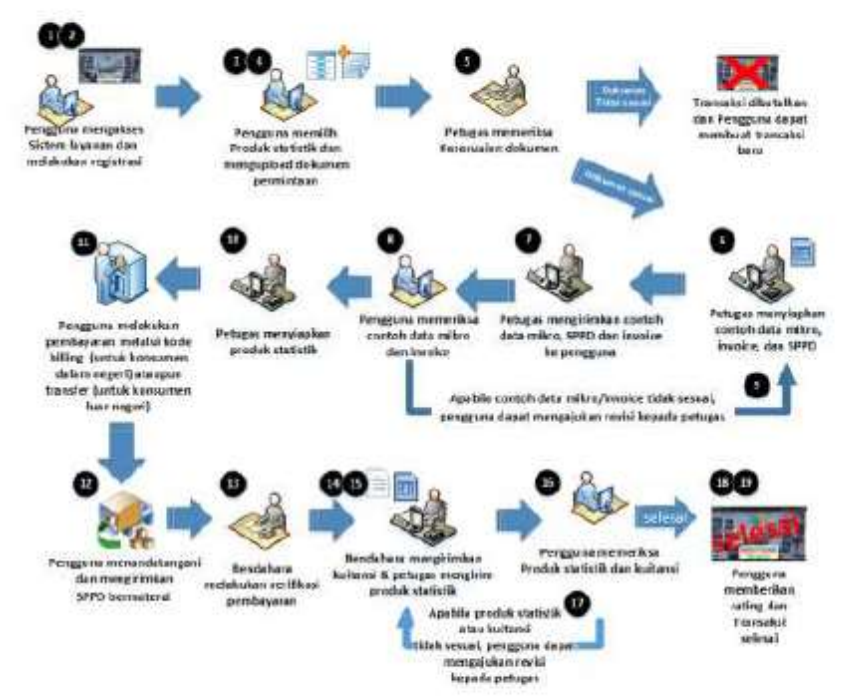


**STANDAR PELAYANAN
PENJUALAN PRODUK STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS PROVINSI LAMPUNG**

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) BPSb) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktifd) Pengguna layanan mengisi buku tamue) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugasf) 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) <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 aktifb) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swastac) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanand) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanane) 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	<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"> Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Pengguna layanan mengambil nomor antrian Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian Pengguna layanan mengisi buku tamu di front office 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 menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan Petugas membuat dan memberikan invoice dan/atau contoh data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro yang dilihat, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan

No.	Komponen	Uraian
		<p>12. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan invoice data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro kemudian memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>13. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</p> <p>14. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai invoice melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pembayaran secara tunai ke bendahara Pembayaran via bank menggunakan kode billing sesuai invoice <p>15. Pengguna layanan menandatangani kemudian memberikan dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada petugas</p> <p>16. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan</p> <p>17. Pengguna layanan mengambil produk statistik kepada petugas</p> <p>18. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</p> <p>19. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>20. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>21. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p>The flowchart illustrates the online service process in 19 numbered steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengakses Sistem layanan dan melakukan registrasi 2. Pengguna memilih Produk statistik dan mengupload dokumen permintaan 3. Petugas memeriksa keabsahan dokumen 4. Dokumen tidak valid 5. Transaksi ditolak dan Pengguna dapat membuat transaksi baru 6. Petugas menyiapkan contoh data mikro, invoice, dan SPFD 7. Petugas mengirimkan contoh data mikro, SPFD dan Invoice ke pengguna 8. Pengguna memeriksa contoh data mikro dan Invoice 9. Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas 10. Petugas menyiapkan produk statistik 11. Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) atau kode transfer (untuk konsumen luar negeri) 12. Pengguna menandatangani dan mengirimkan SPFD bermeterai 13. Bendahara melakukan rekonsiliasi pembayaran 14. Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik 15. Pengguna memeriksa Produk statistik dan kuitansi 16. Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas 17. Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai

Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Online

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui <i>whattsapp</i> layanan, email layanan dan aplikasi silastik (silastik.bps.go.id) 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. 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 4. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta 5. Pengguna layanan mengunggah/upload dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya 6. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diunggah/upload dengan permintaan pengguna layanan 7. Petugas membuat dan mengirimkan invoice dan/atau contoh data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan 8. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice 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 invoice melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Pembayaran via bank menggunakan kode billing sesuai invoice, 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 yang ditujukan kepada: <p style="margin-left: 40px;">PST BPS Provinsi Lampung Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung Jl. Basuki Rahmat No. 54, Kel. Sumur Putri Kec. Teluk Betung Selatan, 35215 Kota Bandar Lampung</p> 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


No.	Komponen	Uraian
		18. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik 19. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik
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 Hardcopy dan/atau softcopy b) Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih c) Peta digital wilayah kerja statistik 2) Layanan dengan cara <i>online</i> a) Publikasi dalam format softcopy b) Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih c) Peta digital wilayah kerja statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Website pengaduan : s.bps.go.id/pengaduan1800 E-mail : bps1800@bps.go.id WA : 08117281800



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

1. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS 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 hardcopy atau softcopy <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik melalui aplikasi pelayanan d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format hardcopy atau softcopy
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>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 3. Pengguna layanan mengambil menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 4. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i> 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas 6. Petugas memberikan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang perlu diisi oleh pengguna layanan 7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang ditujukan kepada: Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung u.p. PST BPS Provinsi Lampung Jl. Basuki Rahmat No. 54, Kel. Sumur Putri Kec. Teluk Betung Selatan, 35215 Email: bps1800@bps.go.id 8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada aplikasi pelayanan 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 Lampung menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 13. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <pre> graph TD 1[1. Pengguna mengakses aplikasi layanan] --> 2[2. Pengguna registrasi] 2 --> 3[3. Pengguna melakukan pencarian informasi kegiatan statistik] 3 --> 4[4. Pengguna mengisi formulir rekomendasi] 4 --> 5[5. Petugas memotivasi/verifikasi] 5 --> 6[6. Petugas menyusun surat rekomendasi] 6 --> 7[7. Penerbitan surat Rekomendasi] 7 --> 8[8. Penerbitan mengirim Surat Rekomendasi] 8 --> 9[9. Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 9 --> 10[10. Pengguna Selesai menerima layanan] </pre>

No.	Komponen	Uraian
		<p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi Romantik (Rekomendasi Statistik Online) dengan alamat romantik.web.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 aplikasi pelayanan 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 Lampung menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 9. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan 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 aplikasi pelayanan
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	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Website pengaduan : s.bps.go.id/pengaduan1800 E-mail : bps1800@bps.go.id WA : 08117281800



KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG


 ATAS PARLINDUNGAN LUBIS