

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA ONLINE

### 1. Persyaratan

- a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif;
- b. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) *online*;
- c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



#### **Keterangan :**

1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan.
2. Jika informasi tidak diperoleh, maka:
  - a. Pengguna layanan membuat transaksi konsultasi statistik (Data/Metadata/Rekomendasi Kegiatan/Klasifikasi);
  - b. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online pada Silastik.
3. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.
4. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari.
5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik.

### 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 Gedung 2 lantai 1

Website : <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>

E-mail : [bpshq@bps.go.id](mailto:bpshq@bps.go.id)

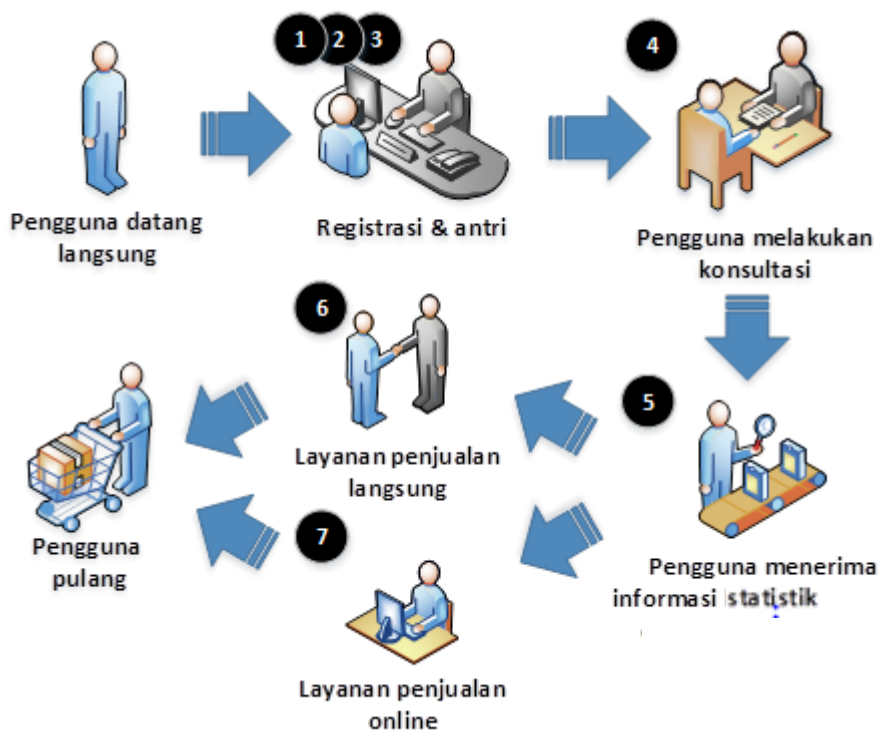
SMS : 081119500500

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA OFFLINE/DATANG LANGSUNG

### 1. Persyaratan

- Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS di Gedung 2 Lantai 1
- Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif
- Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



#### **Keterangan:**

- Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS
- Pengguna layanan menemui petugas frontline unit PST BPS
- Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengambil nomor antrian
- Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan
- Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan
- Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik jika akan melakukan pembelian secara offline/langsung maupun online
- Pengguna layanan dapat langsung pulang

### 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 Gedung 2 lantai 1

Website : <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>

E-mail : [bpshq@bps.go.id](mailto:bpshq@bps.go.id)

SMS : 081119500500