



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BUKITTINGGI

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BUKITTINGGI
NOMOR : 11 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BUKITTINGGI

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BUKITTINGGI,

- Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal I 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 Kota Bukittinggi tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi;
- 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 17 Tahun 2003, tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);

6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
13. Peraturan Kepala Perpustakaan Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);
14. 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);
15. 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 KOTA BUKITTINGGI TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2024;

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;


KEDUA : Maklumat Layanan Publik untuk Setiap Jenis Layanan di Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi adalah:

“Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Apabila Tidak Menepati Janji, Kami Siap Menerima Sanksi”

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITTINGGI



ABDI GUNAWAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KOTA BUKITTINGGI
NOMOR : 11 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 Januari 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN
MAKLUMAT PELAYANAN STATISTIK
TERPADU (PST) BPS KOTA
BUKITTINGGI TAHUN 2024

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi 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 tolak 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 organisasi setingkat eselon III yang melakukan kegiatan Pelayanan Publik.
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 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi ini meliputi:

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

BAB III

PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

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

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi. Unit kerja tersebut wajib menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Standar Pelayanan Statistik Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

A. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">1) Layanan <i>offline</i><ul style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS di BPS Kota Bukittinggib) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).c) Pengguna layanan mengisi buku tamu <i>online</i>.d) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif.e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan perpustakaan.2) Layanan <i>online</i><ul style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif.b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Layanan *offline*

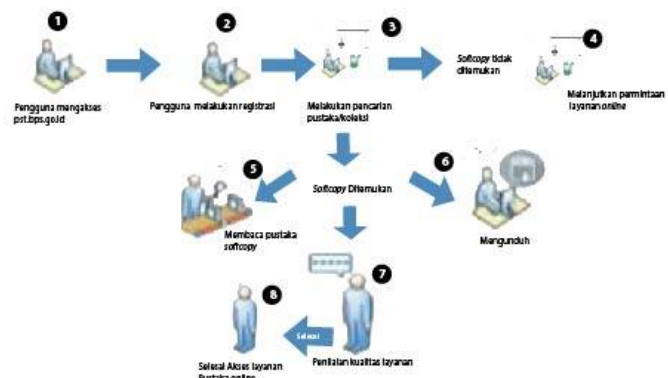


Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Keterangan:

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kota Bukittinggi.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Kota Bukittinggi.
3. Pengguna layanan mengisi buku tamu *online*.
4. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.
5. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:
 - a. Layanan Perpustakaan Tercetak
 - 1) Pengguna layanan membaca pustaka *hardcopy* pada ruang layanan perpustakaan tercetak.
 - 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* menggunakan sarana *scanner* pustaka.
 - b. Layanan Perpustakaan Digital
 - 1) Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy* pada aplikasi perpustakaan *online*
 - 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* dengan cara mengunduh *softcopy* publikasi pada aplikasi perpustakaan *online*.
6. Pengguna layanan memberikan penilaian/*rating* terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
7. Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.

2) Layanan *online*



		<p>Bagian 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan <i>Online</i></p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id). b. Pengguna layanan melakukan registrasi. c. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> pustaka/koleksi yang dibutuhkan. d. Jika <i>softcopy</i> tidak ditemukan, maka bisa melakukan permintaan layanan konsultasi secara <i>online</i>. e. Pengguna layanan yang sudah menemukan <i>softcopy</i> yang dibutuhkan dapat membaca <i>softcopy</i> pustaka tersebut. f. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengunduhnya. g. Pengguna layanan memberikan penilaian/ <i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. h. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan <i>online</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu online. 2) Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan <i>offline</i> : koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF. 2) Layanan <i>online</i> : <i>softcopy</i> format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Kantor BPS Kota Bukittinggi</p> <p>Website : https://s.bps.go.id/pengaduan1375 E-mail : bps1375@bps.go.id Telepon : (0752) 21251 WhatsApp : 081266899777</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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 6. 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); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 9. 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); 10. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 11. Peraturan Kepala 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 <i>hardcopy</i> 5. File <i>Softcopy</i> Publikasi BPS (PDF). 6. Jaringan Intranet/Internet. 7. <i>Scanner</i>. 8. Aplikasi Perpustakaan <i>Online</i>.
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 ketrampilan 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 Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.
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.

B. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan <i>Offline</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bukittinggi. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih aktif (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain). Pengguna layanan mengisi buku tamu <i>online</i>. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik. <p>2) Layanan <i>Online</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui <i>live chat (Aplikasi WA)</i> di website BPS Kota Bukittinggi, konsultasi di PST <i>Online</i>, e-mail PST BPS Kota Bukittinggi dan telepon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1.) Layanan <i>Offline</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kota Bukittinggi. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Kota Bukittinggi. Pengguna layanan mengisi buku tamu <i>online</i>. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan dan ketersediaan data yang diperlukan. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik jika akan melakukan pembelian secara <i>offline/langsung</i> maupun <i>online</i>.

8. Jika konsultasi sudah selesai, pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.
9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan pulang.

2.) Layanan *Online*



Bagan 4. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik *Online*

Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui percakapan *online* (*live chat*/WA di website BPS Kota Bukittinggi, konsultasi di PST *Online*, e-mail PST BPS Kota Bukittinggi dan telpon).
2. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.
3. Pengguna layanan dapat melakukan jenis layanan selanjutnya.
4. Balasan lebih lanjut dilakukan melalui email yang akan di respon paling lama dalam 3 hari kerja.
5. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik *online*.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>Offline</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai. 2. Layanan <i>Online</i> 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 Kantor BPS Kota Bukittinggi Website : https://s.bps.go.id/pengaduan1375 E-mail : bps1375@bps.go.id Telepon : (0752) 21251 WhatApp : 081266899777

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 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);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer. 5. Buku/Pustaka <i>hardcopy</i> 6. File <i>softcopy</i> Publikasi BPS (PDF). 7. Jaringan Intranet/Internet. 8. <i>Scanner</i>. 9. Aplikasi Pustaka Online

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 ketrampilan bahasa; dan8. 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	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.

C. Standar Pelayanan Penjualan Produk Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan <i>Offline</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bukittinggi.b. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).c. Pengguna layanan mengisi buku tamu <i>online</i>.d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik melalui aplikasi pelayanan <i>online</i> pada menu penjualan (<i>softcopy</i> publikasi, data mikro <i>fullset</i> dan/atau pilih variabel, dan/atau peta digital wilayah kerja statistik).e. Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan data mikro/peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, memilih detail data mikro/peta digital wilayah kerja statistik yang dibutuhkan, surat perjanjian penggunaan data/SPPD, biaya dan media) melalui aplikasi pelayanan <i>online</i>.f. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik. <p>2) Layanan <i>Online</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan <i>online</i>.c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (<i>softcopy</i> publikasi, data mikro <i>fullset</i> dan/atau pilih variabel, dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanan <i>online</i>.d. Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan data mikro/peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, memilih detail data mikro/peta digital wilayah kerja statistik yang dibutuhkan, surat perjanjian penggunaan data/SPPD, biaya dan media) melalui aplikasi pelayanan <i>online</i>.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Layanan *Offline*

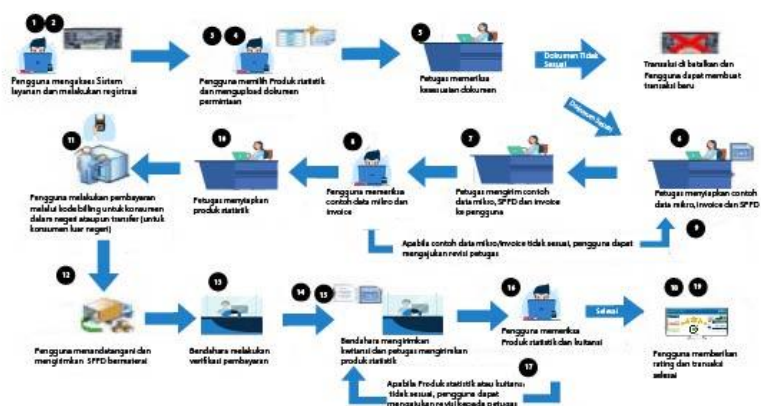


Bagan 5. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik

Keterangan:

1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bukittinggi.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Kota Bukittinggi melakukan registrasi.
3. Pengguna layanan mengisi buku tamu *online*.
4. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker. Pengguna layanan menunggu waktu untuk dilayani.
5. Pengguna layanan menginformasikan abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang diperlukan kepada petugas layanan.
6. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang diperlukan.
7. Petugas layanan mengarahkan pengguna melakukan transaksi melalui layanan *online*.
8. Petugas memastikan jenis produk yang dipilih serta kelengkapan pengguna sudah sesuai.
9. Petugas menginformasikan kepada pengguna untuk mencek proses transaksi melalui *online* paling lama ditindaklanjuti dalam 3 (tiga) hari kerja.
10. Pengguna layanan dapat langsung pulang.

2) Layanan *Online*



Bagan 6. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik *Online*

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui aplikasi pelayanan pst.bps.go.id. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi. 3. Pengguna memilih produk statistik yang akan dibeli. 4. Pengguna mengupload kelengkapan dokumen layanan. 5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian transaksi dengan kelengkapan dokumen (abstraksi penggunaan data). 6. Petugas menyiapkan contoh data mikro, <i>invoice</i> dan SPPD. 7. Petugas mengirimkan contoh data, <i>invoice</i> dan SPPD ke pengguna layanan. 8. Pengguna memeriksa contoh data mikro dan <i>invoice</i>. 9. Apabila contoh data mikro/<i>invoice</i> tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi permintaan ke petugas. 10. Petugas menyiapkan produk statistik. 11. Pengguna melakukan pembayaran menggunakan kode <i>billing</i> untuk konsumen dalam negeri ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri). 12. Pengguna menandatangani dan mengirimkan SPPD bermaterai. 13. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran. 14. Bendahara mengirimkan kwitansi untuk pengguna layanan. 15. Petugas mengirimkan produk statistik ke pengguna layanan. 16. Pengguna memeriksa Produk statistik dan kwitansi. 17. Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna layanan dapat mengajukan revisi kepada petugas. 18. Pengguna memberikan rating penilaian atas kualitas layanan. 19. Pengguna selesai melakukan layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan <i>Offline</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai. 2) Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah 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	<i>Softcopy</i> Publikasi, Data mikro (<i>fullset</i> dan/atau pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Kantor BPS Kota Bukittinggi</p> <p>Website : https://s.bps.go.id/pengaduan1375 E-mail : bps1375@bps.go.id Telepon : (0752) 21251 WhatsApp : 081266899777</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 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)
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Kwitansi 7. <i>Compact Disk</i> (SD) 8. Aplikasi Perpustakaan <i>Online</i>.

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 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	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.

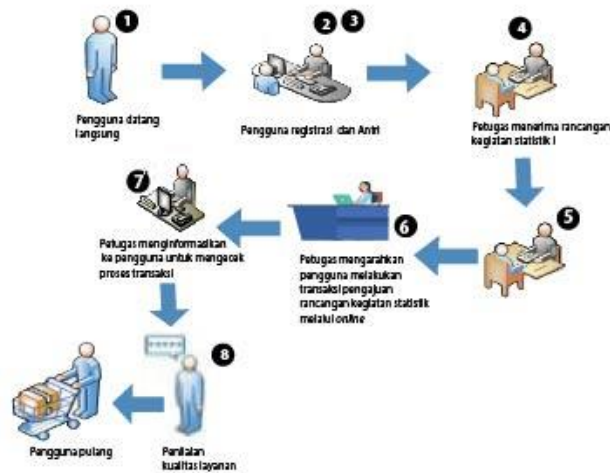
D. Standar Rekomendasi Kegiatan Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif untuk akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik) Online. 2. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral. 3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FPS3) dalam bentuk manual atau elektronik. 4. Media Layanan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan <i>Offline</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan melalui datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bukittinggi. 2) Pengguna layanan mengisi buku tamu. 3) Layanan melalui e-mail/surat ditujukan kepada: <p style="margin-left: 40px;">Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi Jl. Perwira nomor 50 Belakang Balok 26136 Bukittinggi</p> <p style="margin-left: 40px;">Email: bps1375@bps.go.id</p> b. Layanan Online Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik Online melalui link : https://romantik.web.bps.go.id/

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Layanan *Offline*

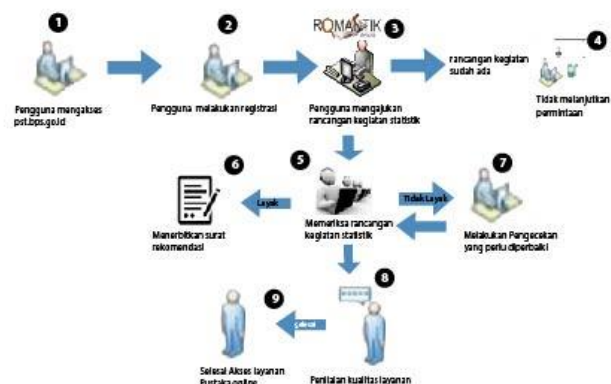


Bagan 7. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

Keterangan :

1. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Kota Bukittinggi.
2. Pengguna layanan mengisi buku tamu *online*. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.
3. Pengguna menyampaikan rancangan kegiatan statistik kepada petugas.
4. Petugas memeriksa kelengkapan pengajuan rancangan kegiatan statistik.
5. Petugas layanan mengarahkan pengguna melakukan transaksi pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui *Online*.
6. Petugas menginformasikan kepada pengguna untuk mencek proses transaksi melalui *online* paling lama dalam 30 (tiga puluh) hari kerja.
7. Pengguna layanan dapat langsung pulang.

2) Layanan *Online*



Bagan 8. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik *Online*

Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id).
2. Pengguna layanan melakukan registrasi
3. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara *online*.

		<p>4. Pengguna mencek apakah rancangan kegiatan sudah pernah ada atau belum.</p> <p>5. BPS Kota Bukittinggi memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik</p> <p>6. Jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak, BPS Kota Bukittinggi menerbitkan surat rekomendasi.</p> <p>7. Namun, jika rancangan kegiatan statistik perlu diperbaiki, maka BPS Kota Bukittinggi akan memberikan catatan pada dokumen FS3 yang diajukan secara <i>online</i>.</p> <p>8. Pengguna layanan memberikan rating penilaian atas kualitas layanan.</p> <p>9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi statistik secara <i>online</i>.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan <i>Offline</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan akan menerima email notifikasi yang berisikan hasil pemeriksaan rancangan kegiatan statistik maksimal 30 hari sejak dokumen FS3 terekam lengkap di Romantik <i>Online</i>.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik sebagaimana tertuang dalam FS3.</p> <p>2. Nomor rekomendasi kegiatan statistik.</p> <p>3. Surat rekomendasi kegiatan statistik sebagai legalisasi bahwa penyelenggaraan kegiatan statistik sudah mendapatkan rekomendasi BPS.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Kantor BPS Kota Bukittinggi</p> <p>Website : https://s.bps.go.id/pengaduan1375</p> <p>E-mail : bps1375@bps.go.id</p> <p>Telepon : (0752) 21251</p> <p>WhatsApp : 081266899777</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 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 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer.2. Meja.3. Kursi.4. Printer.5. Jaringan Intranet/Internet.6. <i>Scanner</i>.7. Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FS3)8. Aplikasi Perpustakaan Online.
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 ketrampilan bahasa; dan8. 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	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.

BAB V
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

- (1) Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi dapat memberikan mandat kepada atasan langsung unit kerja.
- (3) Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.
- (4) Pengawasan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB VI PENGADUAN MASYARAKAT

- 1) Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- 2) Unit Kerja mengelola pengaduan yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi Ombudsman.
- 3) Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan apabila disertai dengan bukti yang sah.
- 4) Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- 5) Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- (1) Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup:
 - a. penyusunan instrumen survei;
 - b. penentuan besaran dan metode penarikan sampel;
 - c. penentuan responden;
 - d. pelaksanaan survei;
 - e. pengolahan hasil survei; dan
 - f. penyajian dan pelaporan hasil.
- (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (4) Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VIII
EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

- (1) Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi Kinerja meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.
- (3) Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi.

BAB IX
PENUTUP

Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Peraturan ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan ini.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITTINGGI


ABDI GUNAWAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PUSAT STATISTIK KOTA
BUKITTINGGI
NOMOR : 11 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 Januari 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR
DAN MAKLUMAT PELAYANAN
STATISTIK TERPADU (PST) BPS
KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2024

STANDAR LAYANAN DAN KOMPENSASI PENGUNJUNG

1. Standar waktu layanan untuk berbagai jenis layanan yang tersedia pada Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi telah diatur secara lengkap pada SK Penetapan Standar dan Maklumat Pelayanan Publik. Apabila dalam pelaksanaannya terdapat waktu layanan yang melebihi standar yang berlaku, maka pengunjung PST diharapkan untuk melapor melalui media pengaduan yang telah disediakan oleh Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi yaitu pada :

Website pengaduan : <https://lapor.go.id>

Email : bps1375@bps.go.id

2. Kompensasi yang diberikan adalah 1 (satu) tahun mendapatkan pelayanan prioritas dari Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi berupa pemberian data publikasi terbaru yang disampaikan melalui email atau whatsapp.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BUKITTINGGI

