



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN ACEH SINGKIL

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH SINGKIL
NOMOR : 116/SK/SPST/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU TAHUN 2024 BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN ACEH SINGKIL PROVINSI ACEH

- Menimbang : bahwa kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil khususnya Pelayanan Statistik Terpadu (PST), perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 11 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;
- 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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
 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 Nasional Republik Indonesia Nomor 14 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.



M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN ACEH SINGKIL TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN ACEH SINGKIL PROVINSI ACEH
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil sebagaimana dimaksud dalam 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 Kabupaten Aceh Singkil.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singkil
Pada tanggal : 12 Agustus 2024

KUASA PENGGUNA ANGGARAN
BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH SINGKIL
PROVINSI ACEH

Adi Putra, SP
NIP. 19720813 199301 1 001



BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil 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 organisasi setingkat eselon II 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 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 merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik, yang bersifat pelayanan langsung (offline) dan tidak langsung (online), yang meliputi:

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung;
- c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Online;
- d. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Datang Langsung;
- e. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Online;
- f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Datang Langsung;
- g. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Online; dan
- h. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud, 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



Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi diseminasi statistik.

Unit kerja sebagaimana dimaksud pada (1) wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud 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 ditetapkan oleh Kepala Badan menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penentuan biaya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud memuat:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu secara konsisten; dan
- b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu. Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan.

Unit Kerja dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.



Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Kerja wajib melakukan evaluasi Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud dapat dijadikan dasar oleh Unit Kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik.

Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud, Kepala Badan Pusat Statistik dapat memberikan mandat kepada atasan langsung unit kerja.

Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.

Pengawasan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB V PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Unit Kerja mengelola pengaduan yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi Ombudsman.

Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud apabila disertai dengan bukti yang sah.

Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.

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.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VII EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun. Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.

Hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat:

- a. tujuan;
- b. sasaran;
- c. ruang lingkup;
- d. waktu;
- e. pelaksana;
- f. periode;
- g. hasil evaluasi; dan
- h. saran perbaikan.

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

BAB VIII KETENTUAN DAN PENUTUP

Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan pada Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil ini berlaku sepanjang tidak ada yang bertentangan dengan surat ini.

Ditetapkan di : Singkil
Pada Tanggal : 12 Agustus 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH SINGKIL

ADI PUTRA, SP
NIP. 19720813 199301 1 001



Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service delivery*

Layanan *Offline*:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Aceh Singkil.
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu.
- c. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas (KTP, SIM dll) ke petugas.
- d. Pengguna layanan bisa mengakses layanan yang disediakan di perpustakaan BPS Kabupaten Aceh Singkil berupa buku-buku yang tersedia di ruang baca.

Layanan *Online*:

- a. Pengguna layanan bisa mengakses layanan perpustakaan digital pada website Pelayanan Statistik Terpadu (pst.bps.go.id) atau aplikasi perpustakaan (perpustakaan.bps.go.id).
- b. Pengguna layanan *log in* menggunakan Email.
- c. Pengguna layanan memilih fitur "perpustakaan" atau "cari pustaka".
- d. Pengguna layanan memasukkan kata kunci pencarian pustaka.
- e. Pengguna layanan membaca atau mengunduh pustaka serta dapat meminta alih media pustaka.
- f. Setelah pengguna layanan membaca atau mengunduh pustaka, kemudian pengguna layanan diminta memberikan feedback/rating.
- g. Pengguna layanan melakukan log out.
- h. Petugas layanan melakukan pemantauan pengunjung harian, jumlah pustaka yang diakses menurut subjek, jenis pustaka, dan tahun data serta menindaklanjuti permintaan alih media pustaka.
- i. Petugas layanan melakukan entri softcopy pustaka dan metadata.
- j. Petugas layanan melakukan analisis feedback/rating dari pengguna layanan.
- k. Petugas layanan melaporkan hasil analisis feedback atau rating dan rekomendasi tindak lanjut ke koordinator tim.
- l. Pelaporan kegiatan layanan perpustakaan online dapat dilihat dalam dashboard system.
- m. Ketua tim Diseminasi dan Layanan Statistik melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap sistem layanan perpustakaan online.

Waktu Pelayanan:

Pengguna layanan bisa menikmati layanan perpustakaan BPS Kabupaten Aceh Singkil pada hari Senin sampai Jumat dari pukul 08.00 s/d 15.30 WIB.

Biaya:

Tidak dipungut biaya.

Produk Pelayanan:

Layanan koleksi perpustakaan dalam bentuk buku (*hardcopy*) dan berbentuk *file* dalam format PDF (*softcopy*).

Penanganan Pengaduan, Kritik, dan Saran:

Pengaduan langsung: Kotak saran dan Pengaduan di PST.
Website : <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>
E-mail : bps1102@bps.go.id atau ipds1102@bps.go.id



