



**KEPUTUSAN  
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MALANG  
NOMOR: 26 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MALANG  
TAHUN 2024**

**KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MALANG,**

Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan sebagai salah satu wujud dari tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan data dan informasi statistik kepada masyarakat pengguna data secara luas.  
2. Bahwa dengan dilakukannya penetapan standar pelayanan publik diharapkan penerapan standar pelayanan publik agar lebih baik sehingga tercipta pelayanan prima yang tangguh, terpercaya, dan professional.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.  
2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik  
3. Peraturan Pemerintah no.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009  
4. 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);  
5. Peraturan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan public  
6. Peraturan Kepala BPS no.78 tahun 2020 tentang Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BPS KOTA MALANG TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.

- Kedua : Lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di : Kota Malang

Tanggal : 13 Februari 2024

Kepala Badan Pusat Statistik

Kota Malang



**Umar Sjaifudin, M.Si.**  
**NIP. 197012161997031005**

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA MALANG  
NOMOR 26 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA MALANG

**A. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen           | Uraian   |
|-----|--------------------|--|
| 1   | Persyaratan        | <p>a. Layanan <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</li> <li>2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> </ol> <p>b. Layanan <i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan memiliki Alamat email yang masih aktif dan sudah terdaftar di <i>website</i> pelayanan statistik BPS</li> </ol>  |
| 2   | Prosedur Pelayanan | <p>a. Layanan <i>Offline</i></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Gambar 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan <i>offline</i></p> <p><b><u>Keterangan :</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Malang.</li> <li>2. Pengguna layanan menemui resepsionis untuk menyerahkan Kartu Identitas</li> <li>3. Pengguna layanan mengisikn buku tamu digital</li> <li>4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan perpustakaan tercetak                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan membaca Pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak.</li> </ol> </li> <li>b. Layanan perpustakaan digital                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan membaca Pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i></li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |

| No. | Komponen         | Uraian  |
|-----|------------------|---|
|     |                  | <p>2) Pengguna layanan bisa memperoleh Pustaka <i>softcopy</i> dengan cara langsung mengunduh dari aplikasi perpustakaan online</p> <p>5. Pengguna layanan mengisi feedback di resepsionis lalu dapat pulang</p> <p>b. Layanan <i>online</i><br/>Pengguna layanan dapat langsung mengunjungi <i>website</i> perpustakaan BPS.</p>   |
| 3   | Waktu            | <p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at</p> <p>Jam Pelayanan : 08.00 - 15.30 (Senin – Kamis)<br/>08.0 - 16.00 (Jum’at)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika layanan <i>offline</i> Pengguna PST akan dilayani maksimal 5 menit Setelah pengguna sebelumnya selesai mendapatkan layanan.</li> <li>- Jika layanan <i>online</i>, pengguna layanan langsung mendapatkan pelayanan</li> </ul> |
| 4   | Biaya            | Tidak dipungut biaya  |
| 5   | Produk Pelayanan | Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF dengan <i>watermark</i>   |
| 6   | Pengaduan        | <p>Pengaduan : Kotak saran &amp; pengaduan di Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Gedung Kantor BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</p> <p>Website : <a href="https://lapor.bpskotamalang.id">https://lapor.bpskotamalang.id</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bps3573@bps.go.id">bps3573@bps.go.id</a></p>   |

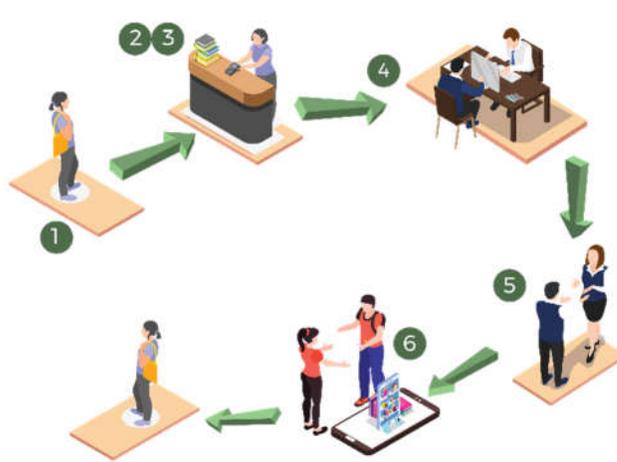
## 2. Komponen *Manufacturing*

| No. | Komponen                                | Uraian  |
|-----|---|---|
| 1   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.</li> <li>2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah no.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. 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);</li> <li>5. Peraturan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan public</li> <li>6. Peraturan Kepala BPS no.78 tahun 2020 tentang Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik</li> </ol> |
| 2   | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. <i>Scanner</i></li> <li>5. <i>Printer</i></li> <li>6. Buku/Pustaka <i>hardcopy</i></li> <li>7. File Pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></li> <li>8. Jaringan internet</li> <li>9. Aplikasi Pelayanan</li> </ol>  |

| No. | Komponen                                   | Uraian  |
|-----|--|---|
| 3   | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistic yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki keterampilan Bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol> |
| 4   | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan public beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang   |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang   |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai dengan <b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b> 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 bila diperlukan sewaktu-waktu.   |

## B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DATA STATISTIK

### 1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <p>Layanan <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</li> <li>2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> </ol> <p>Layanan <i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan memiliki Alamat email yang masih aktif dan/atau nomor handphone yang terhubung dengan aplikasi chat</li> </ol> |
| 2   | Prosedur Pelayanan    | <p><b>Layanan offline</b></p>  <p>Gambar 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Data Statistik <i>offline</i></p>  |

| No. | Komponen         | Uraian  |
|-----|------------------|---|
|     |                  | <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Malang.</li> <li>2. Pengguna layanan menemui resepsionis.</li> <li>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu.</li> <li>4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan.</li> <li>5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan.</li> <li>6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan produk BPS jika akan melakukan pembelian.</li> <li>7. Pengguna layanan dapat langsung pulang, jika datang langsung.</li> </ol> <p><b>Layanan dengan cara <i>online</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan melalui <i>Advance Statistical Services – AdStats</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan mengunjungi laman pelayanan online di <a href="https://pelayanan.bpskotamalang.id">https://pelayanan.bpskotamalang.id</a></li> <li>2) Pengguna layanan memilih “Adstats - Konsultasi Data”</li> <li>3) Pengguna layanan menjelaskan kebutuhan konsultasi data</li> <li>4) Petugas layanan akan merespon pengguna layanan</li> <li>5) Pengguna layanan akan menerima informasi statistik yang di konsultasikan</li> </ol> </li> <li>b. Pelayanan melalui <i>email</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan mengirimkan email yang berisikan detail konsultasi data yang diinginkan dengan subject “Konsultasi Data”</li> <li>2) Petugas layanan akan merespon email yang dikirimkan oleh pengguna layanan</li> <li>3) Pengguna layanan akan menerima informasi statistik yang di konsultasikan</li> </ol> </li> </ol> |
| 3   | Waktu            | <p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at<br/> Jam Pelayanan : 08.00 - 15.30 (Senin – Kamis)<br/> 09.0 - 16.00 (Jum’at)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika layanan <i>offline</i>, akan dilayani maksimal 5 menit Setelah pengguna sebelumnya selesai mendapatkan layanan.</li> <li>- Jika layanan email, pengguna layanan akan di layani maksimal 2 hari kerja setelah email di terima</li> <li>- Jika layanan online AdStats, pengguna layanan akan dilayani maksimal di hari kerja yang sama.</li> </ul>   |
| 4   | Biaya            | Tidak dipungut biaya  |
| 5   | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi produk dan kegiatan statistik BPS   |
| 6   | Pengaduan        | <p>Pengaduan : Kotak saran &amp; pengaduan di Ruang Pelayanan Statistik<br/> Langsung Terpadu (PST) Gedung Kantor BPS Kota Malang Jl Raya<br/> Janti Barat 47 Malang</p> <p>Website : <a href="https://lapor.bpskotamalang.id">https://lapor.bpskotamalang.id</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bps3573@bps.go.id">bps3573@bps.go.id</a></p>  |

## 2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen                                   | Uraian  |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.</li> <li>2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah no.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. 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);</li> <li>5. Peraturan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan public</li> <li>6. Peraturan Kepala BPS no.78 tahun 2020 tentang Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. <i>Printer</i></li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Aplikasi Pelayanan</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistic yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki keterampilan Bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan public beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai dengan <b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b> 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 bila diperlukan sewaktu-waktu.   |

## C. STANDAR PELAYANAN PENJUALAN PRODUK

### 1. Komponen Service Delivery

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Layanan <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</li> <li>2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> </ol> <p>b. Layanan <i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan memiliki Alamat email yang masih aktif dan sudah terdaftar di <i>website</i> pelayanan statistik BPS.</li> <li>2. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk BPS (abstraksi, format, biaya, tanda tangan elektronik, dan materai elektronik)</li> </ol>   |
| 2   | Prosedur Pelayanan    | <p>a. Layanan <i>offline</i></p> <div data-bbox="527 756 1209 1207" data-label="Diagram"> <p>The diagram shows a circular flow of four steps: 1. A customer stands on a platform. 2. The customer approaches a service counter where a staff member is seated. 3. The customer is at the counter, possibly filling out a form. 4. The customer is seated at a desk with a staff member, likely discussing online services. 5. The customer is shown leaving the service area.</p> </div> <p style="text-align: center;"><i>Gambar 3. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Offline</i></p> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Malang.</li> <li>2. Pengguna layanan menemui resepsionis.</li> <li>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu.</li> <li>4. pengguna layanan memberi informasi kepada petugas layanan tentang pembelian Produk BPS. Petugas mengarahkan dan membantu pengguna layanan untuk menggunakan wesite pelayanan online.</li> <li>5. Pengguna layanan dapat langsung pulang</li> </ol> <p>b. Layanan <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna login ke website pelayanan online.</li> <li>2. Membuat Transaksi.</li> <li>3. Petugas pelayanan melakukan pemrosesan transaksi.</li> <li>4. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan/atau melengkapi berkas.</li> <li>5. Petugas layanan melakukan verifikasi berkas.</li> <li>6. Transaksi selesai</li> </ol> |
| 3   | Waktu                 | <p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at<br/> Jam Pelayanan : 08.00 - 15.30 (Senin – Kamis)<br/> 10.0 - 16.00 (Jum’at)</p>   |

| No. | Komponen         | Uraian   |
|-----|------------------|--|
|     |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika layanan <i>offline</i>, akan dilayani maksimal 5 menit Setelah pengguna sebelumnya selesai mendapatkan layanan.</li> <li>- Jika layanan online pengguna layanan akan dilayani maksimal 1 hari setelah permintaan diterima.</li> </ul>                      |
| 4   | Biaya            | Berbayar sesuai PP No.7 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pusat Statistik   |
| 5   | Produk Pelayanan | Jasa Penjualan produk berupa <i>softcopy</i> Publikasi BPS tanpa <i>watermark</i> , data mikro, dan peta wilayah kerja statistik   |
| 6   | Pengaduan        | Pengaduan : Kotak saran & pengaduan di Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Gedung Kantor BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang<br>Website : <a href="https://lapor.bpskotamalang.id">https://lapor.bpskotamalang.id</a><br>E-mail : <a href="mailto:bps3573@bps.go.id">bps3573@bps.go.id</a> |

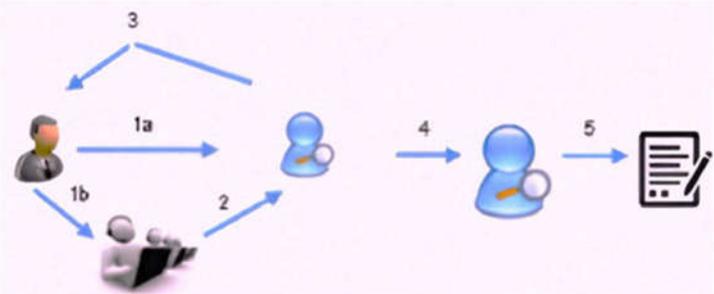
## 2. Komponen Manufacturing

| No | Komponen                                | Uraian  |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.</li> <li>2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah no.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. 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);</li> <li>5. Peraturan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan public</li> <li>6. Peraturan Kepala BPS no.78 tahun 2020 tentang Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. <i>Printer</i></li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Aplikasi Pelayanan</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistic yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki keterampilan Bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>   |

| No | Komponen                                   | Uraian  |
|----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan public beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai dengan <b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b> 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 bila diperlukan sewaktu-waktu. |

#### D. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK SEKTORAL

##### 1. Komponen Service Delivery

| No. | Komponen              | Uraian  |
|-----|-----------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan layanan memiliki alamat email yang aktif untuk akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik Online.</li> <li>Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan Statistik Sektoral.</li> <li>Pengguna layanan mengisi dokumen formulir pemberitahuan Survei Statistik Sektoral dalam bentuk manual atau elektronik.</li> <li>Media layanan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Layanan <i>Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</li> <li>Layanan melalui <i>email</i>/surat ditujukan kepada Kepala BPS Kota Malang u.p Koordinator Tim IPDS Jl. Janti Bar. No.47, Bandungrejosari, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148, Email : <a href="mailto:bps3573@bps.go.id">bps3573@bps.go.id</a></li> </ol> </li> <li>-Layanan <i>online</i><br/>Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik <i>Online</i></li> </ul> </li> </ol> |
| 2   | Prosedur Pelayanan    |  <p>Gambar 4. Prosedur Pelayanan rekomendasi kegiatan statistic sektoral</p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan layanan mengajukan rencana kegiatan statistik baik secara : <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Online, maupun (b) Offline.</li> </ol> </li> </ol>  |

| No. | Komponen         | Uraian   |
|-----|------------------|--|
|     |                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jika pengajuan secara offline, maka operator BPS akan melakukan perekaman rencana kegiatan statistik ke aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik Online.</li> <li>3. BPS mengembalikan formulir pengajuan rekomendasi kegiatan statistik ke pengguna layanan jika rancangan kegiatan statistik perlu di perbaiki. Pengembalian formulir disertai dengan saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik. Pengguna layanan dapat memperbaiki formulir dan mengajukan kembali ke BPS.</li> <li>4. BPS menyatakan melanjutkan ke proses pengesahan surat rekomendasi statistik, jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak.</li> <li>5. Pengesahan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral.</li> </ol> |
| 3   | Waktu            | <p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at<br/> Jam Pelayanan : 08.00 - 15.30 (Senin – Kamis)<br/> 11.0 - 16.00 (Jum’at)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan akan menerima keputusan layak atau di kembalikan maksimal 30 hari setelah formulir disubmit.</li> <li>- Pengguna akan menerima surat rekomendasi kegiatan Statistik maksimal 3 hari setelah formulir di putuskan layak.</li> </ul>  |
| 4   | Biaya            | Gratis Tidak dipungut biaya  |
| 5   | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Statistik</li> <li>2. Surat rekomendasi kegiatan Statistik.</li> </ol>   |
| 6   | Pengaduan        | <p>Pengaduan : Kotak saran &amp; pengaduan di Ruang Pelayanan<br/> Langsung Statistik Terpadu (PST) Gedung Kantor BPS Kota<br/> Malang Jl.Raya Janti Barat 47 Malang</p> <p>Website : <a href="https://lapor.bpskotamalang.id">https://lapor.bpskotamalang.id</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bps3573@bps.go.id">bps3573@bps.go.id</a></p>   |

## 2. Komponen Manufacturing

| No | Komponen                                | Uraian  |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.</li> <li>2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah no.96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. 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);</li> <li>5. Peraturan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan public</li> <li>6. Peraturan Kepala BPS no.78 tahun 2020 tentang Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> </ol>  |

| No | Komponen                                   | Uraian  |
|----|--|---|
|    |  | 4. <i>Printer</i><br>5. Jaringan internet<br>6. Aplikasi Pelayanan  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Memahami peraturan perundang-undangan.<br>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.<br>3. Menguasai prosedur pelayanan<br>4. Memiliki pengetahuan tentang statistic yang memadai.<br>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.<br>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.<br>7. Memiliki keterampilan Bahasa; dan<br>8. Bersikap ramah dan sopan. |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan public beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai dengan <b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b> 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 bila diperlukan sewaktu-waktu.   |

Ditetapkan di : Kota Malang

Tanggal : 13 Februari 2024

Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Malang



**Umar Sjaifudin, M.Si.**  
**NIP. 197012161997031005**