



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SINGKAWANG**

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SINGKAWANG  
NOMOR: 003/RB/KBPS-6172/I/2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPS KOTA SINGKAWANG**

Menimbang :

1. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab 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 profesional

Mengingat :

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009
3. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :**

**PERTAMA:**

Standar Pelayanan Publik menurut jenis layanan, sebagaimana termuat dalam lampiran Surat Keputusan ini

**KEDUA:**

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK untuk setiap jenis layanan BPS Kota Singkawang adalah :  
"DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SERTA SIAP MENERIMA SANKSI UNTUK SETIAP PENGADUAN YANG TIDAK DITINDAKLANJUTI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU."

**KETIGA:**

- Lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

Ditetapkan di: Singkawang, 2 Januari 2024

Pt. Kepala BPS Kota Singkawang



Fitri Sulastri S.ST, M.Si

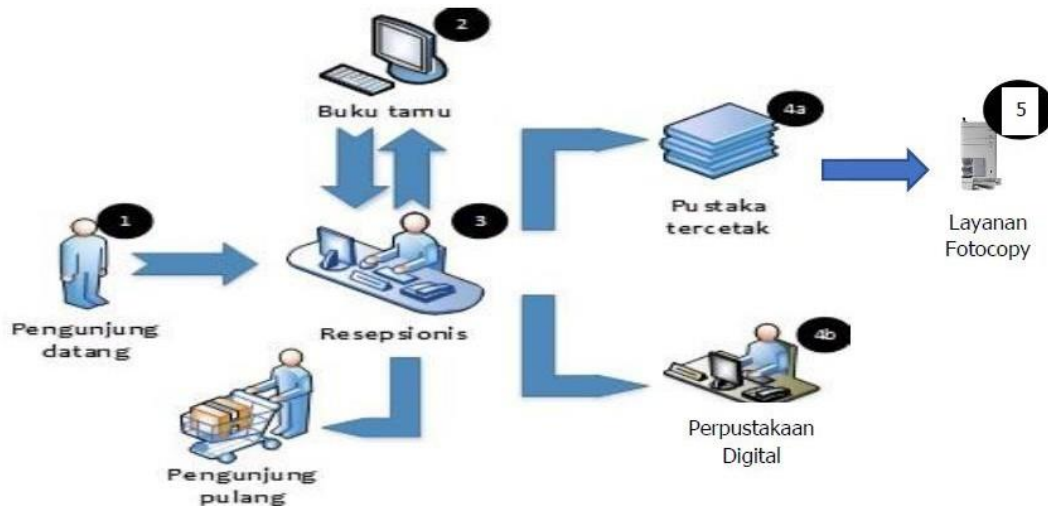


## STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN (TERCETAK DAN DIGITAL) BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

- Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Kota Singkawang Lantai 1
- Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)

### 2. Prosedur Pelayanan



#### **Keterangan :**

- Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan Kota Singkawang
- Pengguna layanan mengisi buku tamu
- Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas di resepsionis untuk penggunaan loker
- Pengguna layanan menggunakan layanan pustaka (tercetak atau digital)
  - Pengguna layanan mencari publikasi di ruang perpustakaan tercetak
  - Pengguna layanan mencari publikasi pada PC perpustakaan digital
- Pengguna layanan tercetak dapat melakukan layanan *fotocopy* dengan mengisi formulir layanan *fotocopy* yang ada di atas meja, dan membawa publikasi tercetak beserta formulir layanan *fotocopy* ke tempat layanan *fotocopy* (koperasi).

### 3. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani 10 menit setelah registrasi di resepsionis

### 4. Biaya

Tidak dipungut biaya

### 5. Produk Pelayanan

Layanan koleksi perpustakaan dalam media cetak dan *softcopy* format PDF

### 6. Pengaduan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di PST  
Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>  
E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)  
SMS : 085691242140

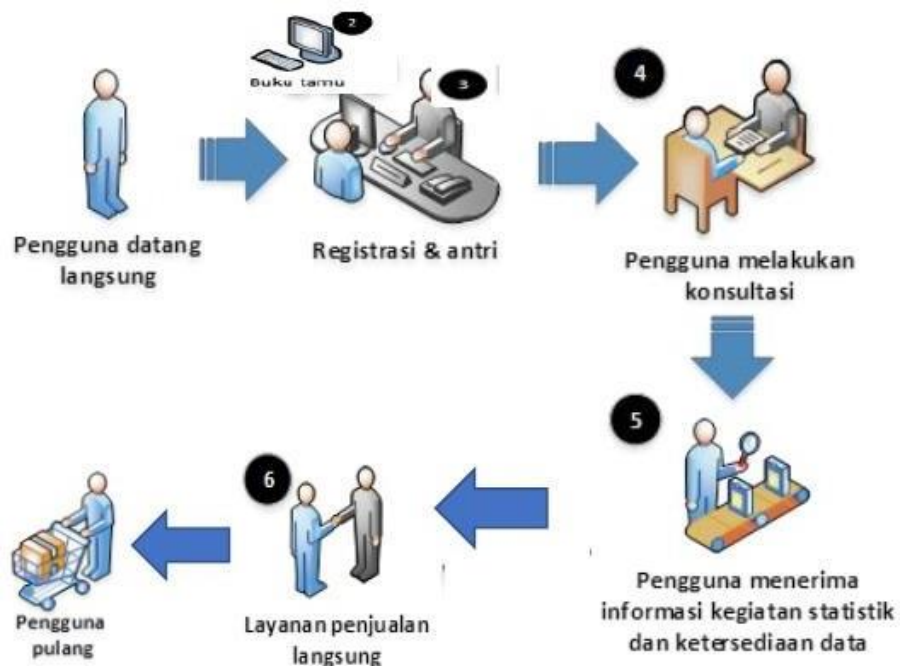


## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DATA DATANG LANGSUNG BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

- Pengguna layanan datang langsung ke ruang pelayanan statistik terpadu (PST): Gedung BPS Kota Singkawang Lantai 1
- Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)

### 2. Prosedur Pelayanan



- Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Kota Singkawang
- Pengguna layanan mengisi Buku Tamu
- Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas di resepsionis untuk penggunaan loker
- Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan
- Pengguna layanan menerima informasi kegiatan statistik dan ketersediaan data yang diperlukan
- Pengguna layanan akan dialihkan ke layanan penjualan publikasi atau data mikro atau peta digital datang langsung jika akan melakukan pembelian data yang langsung dilayani.

#### Catatan:

- Pembelian data yang langsung dilayani adalah pembelian *hardcopy* publikasi *softcopy* publikasi maksimal 15 buah, data mikro fullset, dan peta digital.
- Pembelian data yang tidak langsung dilayani adalah pembelian *softcopy* publikasi lebih dari 15 buah dan data mikro dengan memilih variabel.

### **3. Waktu**

Pengguna layanan akan dilayani 10 menit sejak tamu sebelumnya selesai.

### **4. Biaya**

Tidak dipungut biaya

### **5. Produk Pelayanan**

Jasa konsultasi produk dan kegiatan statistik BPS

### **6. Pengaduan**

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di PST

Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>

E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)

SMS : 085691242140



## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DATA ONLINE BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

- Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif
- Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku
- Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi data melalui chat live di website, email dan telpon.

### 2. Persyaratan Pelayanan



- Pengguna layanan menyampaikan permintaan data atau konsultasi statistik melalui percakapan online (*chat live* di website, email dan telpon).
- Petugas layanan memberikan informasi ketersediaan data pada website ([www.singkawangkota.bps.go.id](http://www.singkawangkota.bps.go.id)) dan perpustakaan BPS Kota Singkawang, serta memberikan penjelasan mengenai kegiatan statistik yang diselenggarakan oleh BPS.
- Pengguna layanan akan menentukan jenis layanan selanjutnya.
- Balasan lebih lanjut dilakukan melalui email yang akan di respon paling lama dalam 3 hari kerja
- Konsultasi selesai

### 3. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani dalam 3 hari kerja setelah permintaan clear.

### 4. Biaya

Tidak dipungut biaya

### 5. Produk Pelayanan

Jasa konsultasi produk dan kegiatan statistik BPS

### 6. Pengaduan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di PST

Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>

E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)

SMS : 085691242140

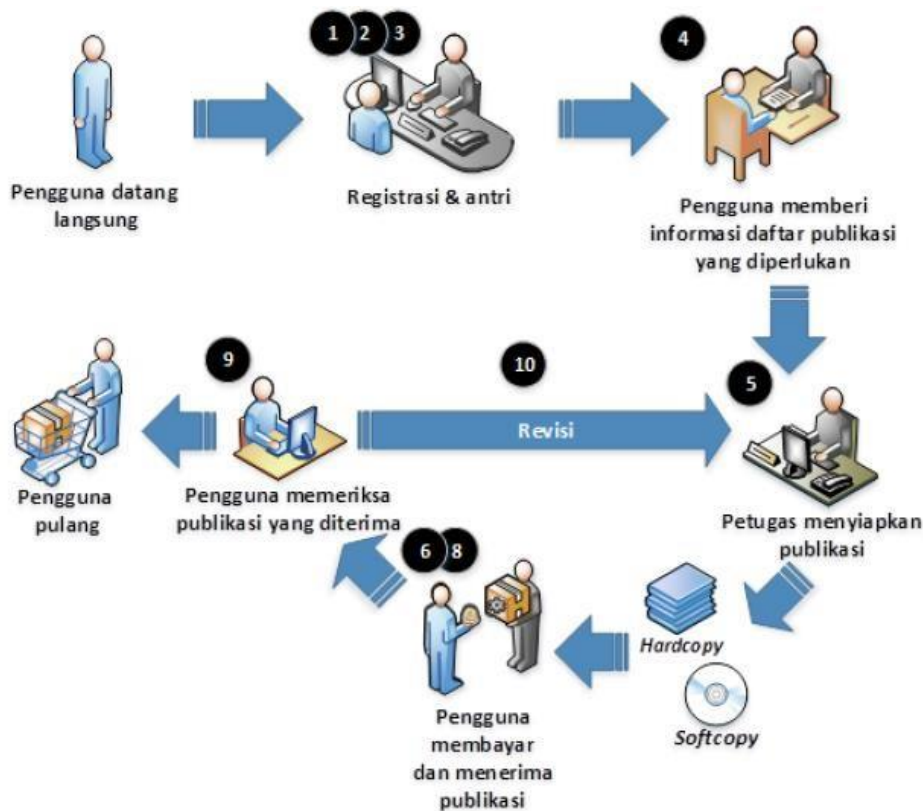


## STANDAR PELAYANAN PENJUALAN PUBLIKASI DATANG LANGSUNG BPS KOTA SINGKAWANG

### a. Persyaratan Pelayanan

- Pengguna layanan datang langsung ke ruang perpustakaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Lantai 1
- Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku
- Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan *hardcopy* dan *softcopy* publikasi yang langsung dilayani (pembelian *softcopy* publikasi sebanyak 15 buah)
- Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian *hardcopy/softcopy* publikasi (format, biaya, dan media)

### b. Prosedur Pelayanan



- Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Kota Singkawang
- Pengguna layanan mengisi Buku Tamu dengan identitas yang masih berlaku
- Pengguna layanan menunggu waktu pelayanan penjualan publikasi
- Pengguna layanan memberi informasi kepada petugas daftar *hardcopy/softcopy* publikasi yang diperlukan
- Petugas menyiapkan *hardcopy/softcopy* publikasi dalam *Compact Disk (CD)*
- Pengguna layanan membayar secara tunai kepada petugas
- Petugas layanan membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan
- Petugas layanan menyerahkan *hardcopy/softcopy* publikasi kepada pengguna
- Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan *hardcopy/softcopy* publikasi yang telah diterima
- Petugas memperbaiki *hardcopy/softcopy* publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses penyediaan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan

**c. Waktu**

Pengguna layanan akan dilayani 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai

**d. Biaya**

Berbayar sesuai PP No.7 Tahun 2015 Tentang PNPB BPS

**e. Produk Pelayanan**

Hardcopy/softcopy publikasi BPS

**f. Pengaduan**

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di PST

Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>

E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)

SMS 085691242140

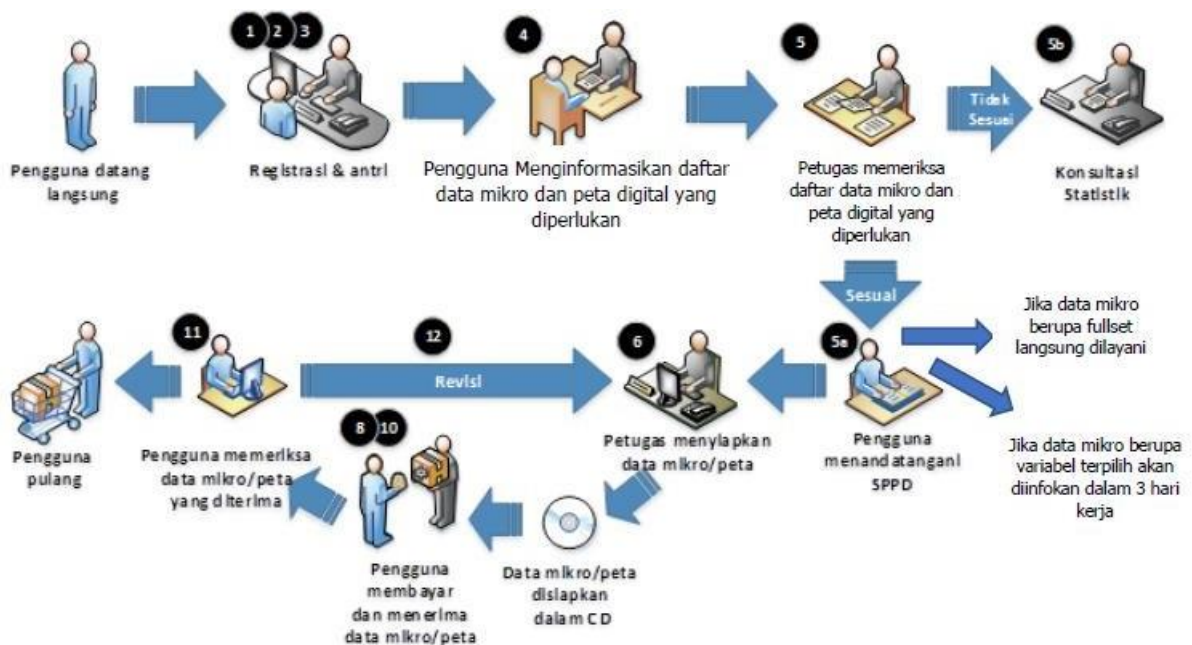


## STANDAR PELAYANAN PENJUALAN DATA MIKRO DAN PETA DIGITAL DATANG LANGSUNG BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

- Pengguna layanan datang langsung ke ruang perpustakaan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Lantai 1
- Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku
- Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan pembelian data mikro yang dapat langsung dilayani (Fullset/tanpa pilih variabel) dan peta digital
- Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian data mikro dan peta digital (Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD, format biaya, dan media)

### 2. Prosedur Pelayanan





1. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Kota Singkawang
2. Pengguna layanan mengisi Buku Tamu dengan identitas yang masih berlaku
3. Pengguna layanan menunggu waktu dan petugas pelayanan pembelian data mikro dan peta digital
4. Pengguna layanan menginformasikan daftar data mikro dan peta digital yang diperlukan kepada petugas layanan data mikro dan peta digital
5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan daftar data mikro/peta digital yang diperlukan:  
Jika telah sesuai dan fullset data mikro, pengguna layanan menandatangani SPPD dan menyerahkan kepada petugas layanan.  
Jika telah sesuai dan untuk pembelian data mikro pemilihan variabel, pengguna layanan meninggalkan catatan variabel yang dipilih dan petugas layanan akan menginformasikan kapan bisa diproses paling lama dalam 3 (tiga) hari kerja. Selanjutnya jika sudah selesai di pilih sesuai variabel, pengguna layanan datang kembali dan menandatangani SPPD serta menyerahkan kepada petugas layanan.  
Jika tidak sesuai, pengguna layanan dialihkan ke layanan konsultasi statistik datang langsung
6. Petugas layanan menyiapkan data mikro dan peta digital dalam media *Compact Disk* (CD)
7. Petugas layanan data mikro/peta digital memberi informasi kepada petugas perpustakaan daftar data mikro dan peta digital yang dibeli oleh pengguna layanan
8. Pengguna layanan membayar secara tunai kepada petugas perpustakaan dan akan disetor langsung kepada bendahara penerimaan BPS Kota Singkawang
9. Petugas perpustakaan akan membuat kuitansi dan menyerahkan ke pengguna layanan
10. Petugas layanan menyerahkan kuitansi dan CD data mikro/peta digital kepada pengguna layanan
11. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan CD data mikro/peta digital yang telah diterima
12. Petugas layanan memperbaiki CD data mikro/peta digital jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan

### **3. Waktu**

Pengguna layanan akan dilayani 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai

### **4. Biaya**

Berbayar sesuai PP No.7 Tahun 2015 Tentang PNBPS BPS

### **5. Produk Pelayanan**

Data mikro *fullset* (tanpa pilih variabel) dan peta digital wilayah kerja BPS

### **6. Pengaduan**

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di PST

Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>

E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)

SMS : 085691242140

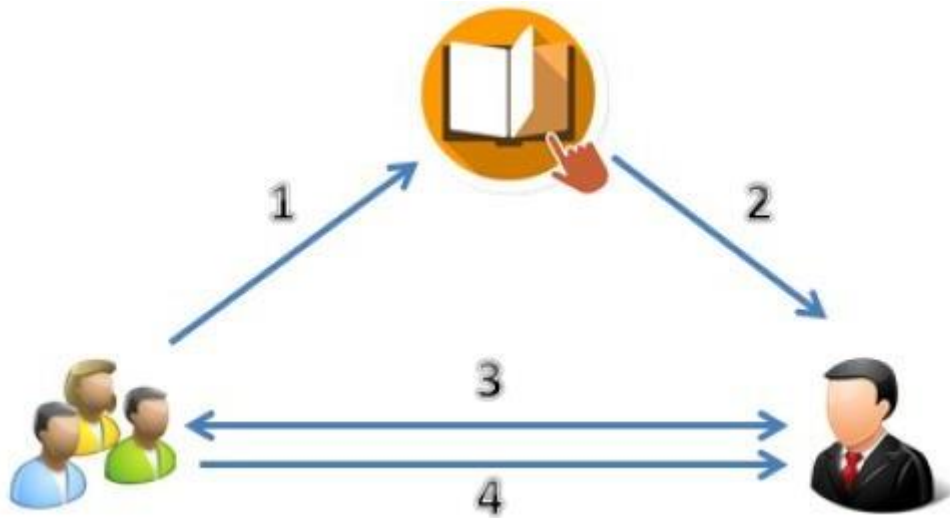


## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI RUJUKAN KEGIATAN STATISTIK BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Kota Singkawang, yaitu: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Singkawang Lantai 1, kemudian menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.

### 2. Prosedur Pelayanan



#### Keterangan:

1. Pengguna layanan mengisi buku tamu.
2. Pengguna layanan melakukan konsultasi penyelenggaraan kegiatan statistik kepada pejabat/pegawai yang diarahkan oleh petugas di pelayanan statistik terpadu (PST).
3. Pejabat/pegawai yang bertugas tersebut memberikan layanan konsultasi penyelenggaraan kegiatan statistik kepada pengguna layanan menggunakan Formulir Survei Statistik Khusus (FS2K).
4. Pengguna layanan menyampaikan FS2K hasil konsultasi kepada pejabat/pegawai yang bertugas.

### 3. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani 30 menit - 7 hari sejak permohonan konsultasi disampaikan.

### 4. Biaya

Tidak dipungut biaya

### 5. Produk Pelayanan

- a. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistic
- b. Rekomendasi

### 6. Pengaduan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di PST

Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>

E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)

SMS 085691242140

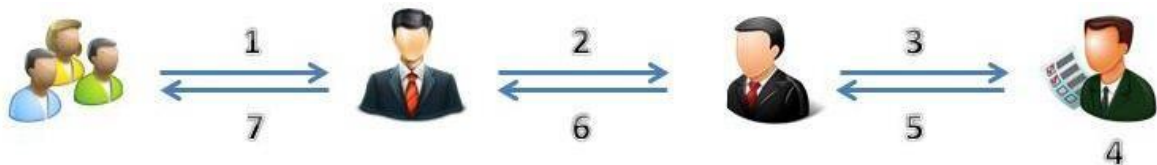


## STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK SEKTORAL BPS KOTA SINGKAWANG

### 1. Persyaratan Pelayanan

- a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan rekomendasi beserta Formulir Survei Statistik Sektoral (FS3), ditujukan kepada:  
Kepala BPS Kota Singkawang  
Jl. Ahmad Yani No. 75, Singkawang  
Telp. (0562) 631334
- b. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Kota Singkawang, yaitu: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Singkawang Lantai 1, kemudian menyampaikan permohonan rekomendasi dan mengisi FS3.

### 2. Prosedur Pelayanan



#### Keterangan:

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan rekomendasi beserta FS3 kepada Kepala BPS Kota Singkawang.
2. Kepala BPS Kota Singkawang mendisposisikan surat permohonan rekomendasi kepada Kepala Seksi IPDS.
3. Kepala Seksi IPDS menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memeriksa FS3 dan memberikan rekomendasi.
4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memeriksa dan memberikan rekomendasi pada FS3.
5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyusun surat rekomendasi beserta FS3 hasil rekomendasi, kemudian menyampaikannya kepada Kepala Seksi IPDS.
6. Kepala Seksi IPDS menyampaikan surat rekomendasi dan FS3 hasil rekomendasi kepada Kepala BPS Kota Singkawang.
7. Kepala BPS Kota Singkawang menandatangani surat rekomendasi, kemudian menyampaikan surat tersebut beserta FS3 hasil rekomendasi kepada pengguna layanan.

### 3. Waktu

- a. Pengguna layanan melalui surat permohonan akan dilayani 7 - 30 hari sejak FS3 diterima oleh Kepala Seksi IPDS.
- b. Pengguna layanan melalui datang langsung akan dilayani 30 menit - 7 hari sejak permohonan rekomendasi disampaikan oleh pengguna layanan

### 4. Biaya

Tidak dipungut biaya

### 5. Produk Pelayanan

1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik sebagaimana tertuang dalam FS3.
2. Kode rekomendasi kegiatan statistik.
3. Surat rekomendasi kegiatan statistik sebagai legalisasi bahwa penyelenggaraan kegiatan statistik sudah mendapatkan rekomendasi BPS.

## 6. Pengaduan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di PST  
Website : <https://singkawangkota.bps.go.id>  
E-mail : [bps6172@bps.go.id](mailto:bps6172@bps.go.id)  
SMS 085691242140