



## **BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
NOMOR : 035A TAHUN 2024

Tentang

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TENGAH

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TENGAH

- Menimbang : a. 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 Kabupaten Lombok Tengah tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;  
2. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;  
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;  
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;  
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus;
14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota;
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 Kabupaten Lombok Tengah tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah.
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, Masyarakat maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Praya

Pada Tanggal : 1 Februari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH



SYAWALUDDIN SIREGAR

LAMPIRAN 1  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
NOMOR: 035A TAHUN 2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah ini yang dimaksud dengan:

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.

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.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka menyediakan data dan kegiatan statistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

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.

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.

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. Unit Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah.

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.

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 Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah 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 Kabupaten Lombok Tengah merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah, yang bersifat pelayanan langsung (offline) dan tidak langsung (online), yang meliputi :

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

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kabupaten Lombok Tengah, 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 dan 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.
  9. Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Unit kerja dapat membentuk tim dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Tengah adalah sebagai berikut :

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

**1. Persyaratan Pelayanan**

a.) Layanan *Offline*

- 1.) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu(PST) BPS Kabupaten Lombok Tengah di Lantai 1
- 2.) Pengguna layanan memiliki dan membawa kartui identitas yang masih beraku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)

3.) Pengguna layanan melaporkan tujuan kedatangan ke resepsionis

4.) Pengguna layanan mengisi buku tamu yang telah disediakan

b.) Layanan *Online*

1.) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif

2.) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan *online* yang dapat diakses melalui website BPS ([www.lomboktengahkab.bps.go.id](http://www.lomboktengahkab.bps.go.id))

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1.) Layanan *Offline*

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Lombok Tengah

2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Kabupaten Lombok Tengah

3. Pengguna layanan mengisi buku tamu

4. Pengguna layanan menyampaikan maksud kedatangan kepada petugas *frontline*

5. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas sebagai bentuk konfirmasi kepada petugas *frontline*

6. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:

a. Layanan perpustakaan tercetak

- Pengguna layanan dapat membaca pustaka *hardcopy* pada ruangan layanan perpustakaan tercetak yang telah disediakan

- Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* menggunakan sarana *sscanner* pustaka

b. Layanan Perpustakaan digital

- Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy* pada aplikasi perpustakaan *online*

- Pengguna layanan dapat memperoleh pustaka *softcopy* dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim publikasi *softcopy* yang diinginkan pada aplikasi perpustakaan *online*

7. Apabila pengguna layanan telah mendapatkan layanan yang diinginkan, pengguna layanan terlebih dahulu mengisi kotak saran dan survei kepuasan konsumen

2.) Layanan *Online*

Pengguna layanan dapat mengakses aplikasi perpustakaan *online* pada website BPS ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id))

## 3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Pengguna layanan *offline* akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu. Durasi kunjungan pada layanan tidak dibatasi selagi masih berada dalam rentang jam pelayanan PST BPS Kabupaten Lombok Tengah

b. Pengguna layanan *online* dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah *login* pada aplikasi perpustakaan *online*

#### **4. Biaya/Tarif**

Tidak dipungut biaya

#### **5. Produk Pelayanan**

Layanan koleksi perpustakaan dalam media *hardcopy* dan *softcopy*

#### **6. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan**

Pengaduan langsung : Kotak saran dan pengaduan di Lantai 1 BPS Kabupaten  
Lombok Tengah

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

Email : [bps5202@bps.go.id](mailto:bps5202@bps.go.id)

SMS : 082235347656

### **STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK**

#### **1. Persyaratan**

- a. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral
- b. Pengguna layanan memberitahu rencana penyelenggaraan survei kepada BPS
- c. Pengguna layanan wajib mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FPS3) dalam bentuk manual dan elektornik. Formulir FPS3 memuat informasi:

- Nama instansi
- Judul
- Tujuan survei
- Jenis data yang akan dikumpulkan
- Wilayah kegiatan statistik
- Metode statistik yang akan digunakan
- Objek populasi dan jumlah responden
- Waktu pelaksanaan

Surat kegiatan tersebut diterbitkan oleh BPS dan diserahkan ke penyelenggara paling lambat 30 hari setelah FPS3 lengkap

- d. Data yang didapatkan dari hasil penyelenggaraan survey diserahkan kepada BPS dalam bentuk publikasi dan metadata
- e. Media layanan meliputi:
  - 1.) Layanan *Offline*:
    - a.) Pengguna layanan mendatangi unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST)  
Lantai 1 BPS Kabupaten Lombok Tengah

- b.) Pengguna layanan mengisi buku tamu dan form permintaan rekomendasi statistik sektoral
- c.) BPS meneliti rancangan kegiatan statistik yang diajukan ke BPS
- d.) Jika ternyata hasil pengajuan rancangan kegiatan statistik ada catatan perbaikan, permohonan agar dapat memperbaiki kembali
- e.) BPS akan memberikan rekomendasi kegiatan statistik
- f.) Instansi pemerintah penyelenggara mengikuti rekomendasi yang diberikan BPS
- g.) Instansi pemerintah penyelenggara menyerahkan hasil publikasi dan metadata yang hasilnya disebarluaskan atau dapat dimanfaatkan oleh pihak lain

## 2.) Layanan *Online*

Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi *Romantik Online*

## **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

- a. Instansi pemerintah mendatangi kantor BPS Kabupaten Lombok Tengah dengan menyampaikan rencana survey yang akan diadakan
- b. Instansi pemerintah yang bersangkutan mengisi form permintaan rekomendasi statistik sektoral
- c. BPS meneliti rancangan kegiatan statistik yang diajukan ke BPS
- d. Jika ternyata hasil pengajuan rancangan kegiatan statistik ada catatan perbaikan, pemohon agar dapat memperbaiki kembali
- e. Jika kegiatan dianggap telah sesuai dengan prosedur yang telah ada, penyelenggaraan statistik akan dilakukan dan hasil survei diserahkan ke BPS dalam bentuk publikasi dan metadata

## **3. Jangka waktu pelayanan**

## **4. Biaya/Tarif**

Tidak dipungut biaya

## **5. Produk pelayanan**

- a. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik
- b. Surat rekomendasi kegiatan statistik

## **6. Penganganan Pengaduan, Saran, Masukan**

Pengaduan langsung : Kotak saran dan pengaduan di Lantai 1 BPS Kabupaten Lombok Tengah

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

Email : [bps5202@bps.go.id](mailto:bps5202@bps.go.id)

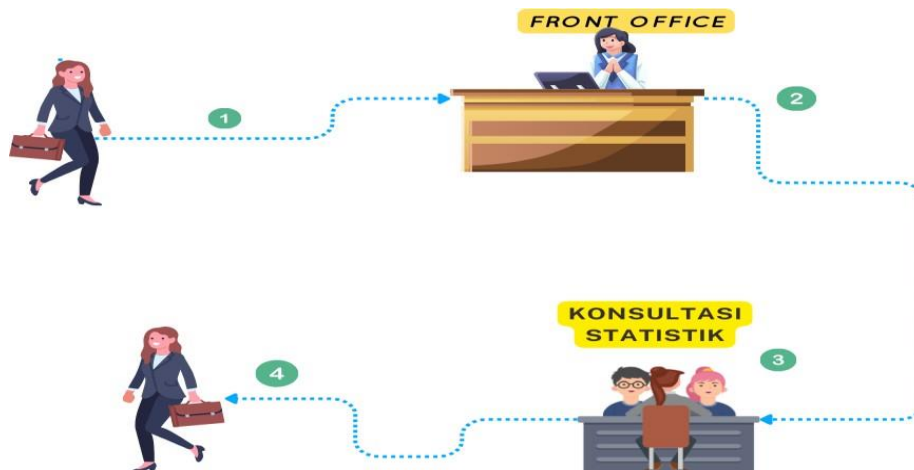
SMS : 082235347656

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA ONLINE

### 1. Persyaratan

- a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif;
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
- c. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Kabupaten Lombok Tengah

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



#### Keterangan :

1. Pengguna layanan mendatangi PST BPS Kabupaten Lombok Tengah dan mengisi buku tamu di Front Office dan memilih tujuan jenis layanan konsultasi statistik.
2. Pengguna layanan diarahkan menuju petugas konsultasi statistik.
3. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.
4. Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan dan Kembali pulang setelah melakukan konsultasi.

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.

### 4. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

### 5. Produk Pelayanan

Jasa konsultasi informasi statistik.

### 6. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di PST BPS  
Kabupaten Lombok Tengah

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

E-mail : [lapor5202@bps.go.id](mailto:lapor5202@bps.go.id)

SMS : 082235347656

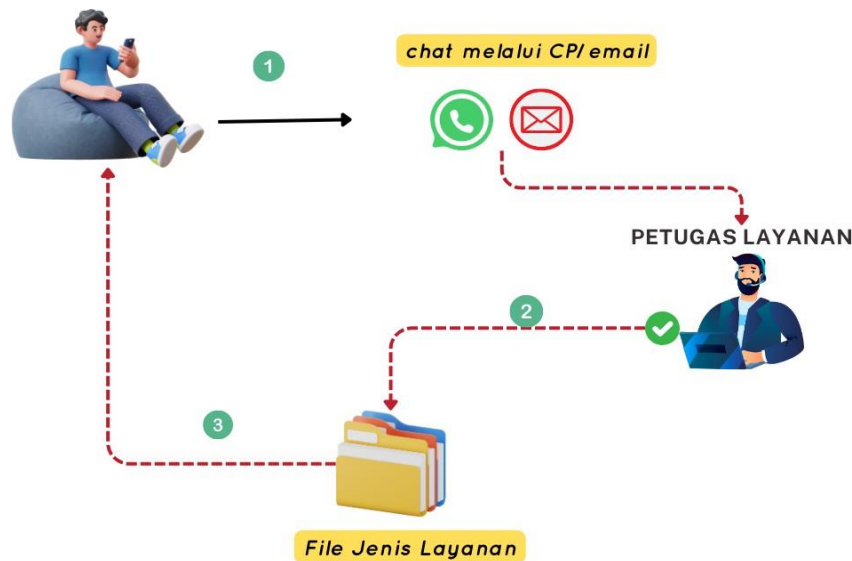


**STANDAR PELAYANAN**  
**KONSULTASI STATISTIK MELALUI MEDIA OFFLINE/DATANG LANGSUNG**

**1. Persyaratan**

- a. Pengguna layanan menakses nomor CP dan email yang terdaftar pada layanan konsultasi online BPS Kabupaten Lombok Tengah.
- b. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif

**2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**



Keterangan:

1. Pengguna layanan menghubungi nomor CP/Email yang ada pada layanan konsultasi online dan menyampaikan konsultasi yang diinginkan.
2. Petugas pelayanan memberikan jawaban terkait konsultasi online yang diinginkan.
3. Petugas layanan memberikan file/dokumen dari konsultasi yang diinginkan pengguna layanan.

**3. Jangka Waktu Pelayanan**

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

**4. Biaya/Tarif**

Tidak dipungut biaya.

**5. Produk Pelayanan**

Jasa konsultasi informasi statistik.

**6. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan**

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di PST BPS  
Kabupaten Lombok Tengah

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

E-mail : [lapor5202@bps.go.id](mailto:lapor5202@bps.go.id)

SMS : 082235347656


LAMPIRAN 2  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
NOMOR: 035A TAHUN 2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

STANDAR LAYANAN WAKTU  
DAN KOMPENSASI PENGUNJUNG

1. Standar waktu layanan untuk berbagai jenis layanan yang tersedia pada BPS Kabupaten Lombok Tengah telah diatur secara lengkap pada SK Penetapan Standar dan Maklumat Pelayanan Publik. Apabila dalam pelaksanaannya terdapat waktu layanan yang melebihi standar waktu yang berlaku, maka pengunjung PST diharapkan untuk melapor melalui media pengaduan yang telah disediakan oleh BPS Kabupaten Lombok Tengah yaitu pada:
  - Website pengaduan: <https://webapps.bps.go.id/pengaduan/wbs/beranda>
  - Email : [laporbps5202@bps.go.id](mailto:laporbps5202@bps.go.id)
2. Kompensasi yang diberikan adalah 1 tahun mendapatkan pelayanan prioritas dari BPS Kabupaten Lombok Tengah berupa pemberian data publikasi terbaru yang dikirimkan melalui email atau whatsapp.

KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH



SYAWALUDDIN SIREGAR