



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MALANG

KEPUTUSAN KEPALA BPS KABUPATEN MALANG
NOMOR : 11.6/I/Tahun 2024

T E N T A N G

**PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS
KABUPATEN MALANG TAHUN 2024**

KEPALA BPS KABUPATEN MALANG

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 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 Malang tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997, tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara 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

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang (Statistics of Malang Regency)

Jl. Raya Jatirejoyoso No. 1A Kepanjen, Telp (0341) 396979, Faks (0341) 392989, Mailbox : bps3507@bps.go.id

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 Reoublik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia NOmor 16 Tahun 204 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Reoublik 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 Penyelenggra Pelayanan Publik (Berita Negara Reoublik 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 BPS KABUPATEN MALANG TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN MALANG TAHUN 2024
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Maklumat Layanan Publik untuk Setiap Jenis Layanan di BPS Kabupaten Malang adalah:
“ Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Apabila Tidak Menepati Janji, Kami Siap Menerima Sanksi”

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kab Malang

Pada Tanggal : 12 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MALANG

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text around the perimeter of the stamp reads "BADAN PUSAT STATISTIK" at the top and "KABUPATEN MALANG" at the bottom, separated by two small stars. In the center of the stamp is a stylized logo. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink, which appears to be "Erny".

Erny Fatma Setyoharini, SE., MM

NIP. 196809041994012001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MALANG
NOMOR : 11.6/I/TAHUN 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT
PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS
KABUPATEN MALANG TAHUN 2024

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang 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 Pusat Statistik Kabupaten Malang 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 Kabupaten Malang merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), yang meliputi:

- a. Pelayanan Statistik Terpadu *Offline*;
- b. Pelayanan Statistik Terpadu *Online*;
- c. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, 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 Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. 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 Kabupaten Malang yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

A. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

1) Layanan *offline*

- a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Malang.
- b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
- c) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.

2) Layanan *online*

- a) Pengguna layanan memiliki alamat *email* yang masih aktif.
- b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan *online*.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Layanan *offline*



Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan Keterangan :

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS.
3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
4. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker.
5. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.
6. 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 mengisi form permintaan dan mengirim publikasi *softcopy* pada aplikasi perpustakaan *online*.
7. Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.

2) Layanan *online*

Pengguna layanan mengakses aplikasi perpustakaan *online*. c.

Jangka Waktu Pelayanan

- 1) Pengguna layanan *offline* akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu elektronik
- 2) Pengguna layanan *online* dapat langsung mencari koleksi

perpustakaan secara mandiri setelah *login* pada aplikasi perpustakaan *online*

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya. e.

Produk Pelayanan

Layanan koleksi perpustakaan dalam media *hardcopy* dan *softcopy* format PDF.

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Kantor BPS Kabupaten Malang

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan3507>

E-mail : bps3507@bps.go.id

Telepon : (0341) 396979

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 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 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);
- 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 Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF).
- 5) Jaringan Intranet/Internet.
- 6) *Scanner*.
- 7) Aplikasi Perpustakaan *Online*.

c. Kompetensi Pelaksana

- 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.

H. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

1. Komponen (*Service Delivery*)

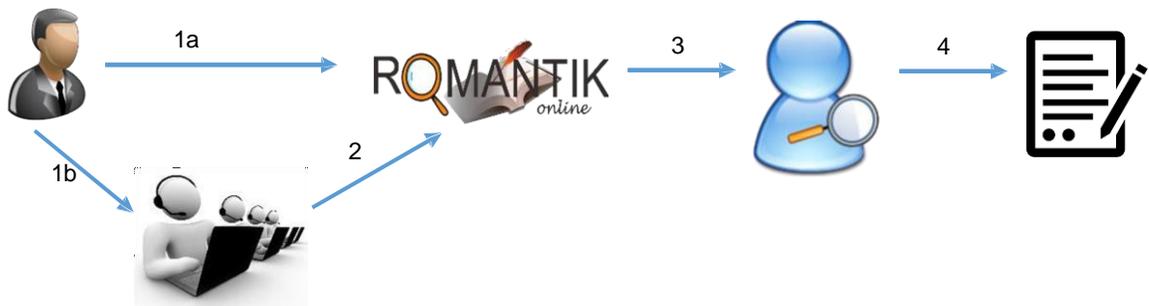
a. Persyaratan

- 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:
 - a) Layanan *Offline*:
 - (1) Layanan melalui datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Malang.
 - (2) Pengguna layanan mengisi buku tamu.
 - (3) Layanan melalui *e-mail*/surat ditujukan kepada: Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang *Email*: bps3507@bps.go.id

b) Layanan *Online*

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) *Online*, maupun (b) *Offline*.
2. Jika pengajuan secara *offline*, maka operator BPS akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke *romantik online*.
3. BPS memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui *Romantik Online*.
4. Jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak, BPS menerbitkan surat rekomendasi. Namun, jika rancangan kegiatan statistik perlu diperbaiki, maka BPS mengembalikan FS3 ke pengguna layanan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pengguna layanan akan menerima *email* notifikasi yang berisikan hasil pemeriksaan rancangan kegiatan statistik maksimal 30 hari sejak dokumen FS3 terekam lengkap di *Romantik Online*.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

- 1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;
- 2) Surat rekomendasi kegiatan statistik.

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Kantor BPS Kabupaten Malang
Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan3507>
E-mail : bps3507@bps.go.id
Telepon : (0341) 396979

2. Komponen (*Manufacturing*)

a. Dasar Hukum

- 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 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);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) *Printer*.
- 5) Jaringan Intranet/Internet.
- 6) *Scanner*.
- 7) Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektor (FS3).
- 8) Aplikasi Romantik *Online*.

c. Kompetensi Pelaksana

- 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.
- 8) Bersikap sikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. 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 Kabupaten Malang dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang 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 Kabupaten Malang.

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.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MALANG

The image shows a circular official stamp of the Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. The stamp contains the text 'BADAN PUSAT STATISTIK' at the top and 'KABUPATEN MALANG' at the bottom, with a star in the center. Overlaid on the stamp is a blue ink signature.

Erny Fatma Setyoharini, SE., MM

NIP. 196809041994012001