



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BOGOR
NOMOR: B-210/3271.07/HK.200/02/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BPS KOTA BOGOR

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BOGOR

Menimbang : a. 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.
b. 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 : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BOGOR TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BPS KOTA BOGOR

PERTAMA : Standar pelayanan publik menurut jenis layanan, sebagaimana termuat dalam lampiran surat keputusan ini

KEDUA : MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BPS KOTA BOGOR

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU"



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

Ditetapkan di: Bogor
Pada Tanggal: 19 Februari 2024
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BOGOR

Ir. Raden Gandari Adianti Aju Fatimah, M.Si
NIP: 196809101993032001

Tembusan Kepada Yth:

1. Pembina Pelayanan Publik BPS
2. Kepala BPS Provinsi Jawa Barat



Lampiran 1

Keputusan Kepala BPS Kota Bogor Nomor: B-210/3271.07/HK.200/02/2024

Ketentuan Pelayanan Publik

Pasal 1

Lokasi Layanan

Pelayanan publik pada BPS Kota Bogor dilakukan melalui satu pintu yang dinamakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Pasal 2

Jenis Layanan

Jenis layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Kota Bogor adalah sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan Tercetak
2. Layanan Perpustakaan Digital
3. Layanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung
Layanan Konsultasi Statistik melalui Media Online
4. Layanan Jasa Penjualan Data Mikro
5. Layanan Penjualan Publikasi Hardcopy dan Softcopy
6. Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

Pasal 3

Standar Layanan

Setiap jenis layanan memiliki standar yang berlaku:

1. Komponen standar pelayanan untuk setiap jenis layanan disajikan pada lampiran yang tidak terpisahkan dari Perka ini
2. Komponen standar pelayanan ini tertuang dalam lampiran 2 Keputusan Kepala BPS Kota Bogor Nomor 0104001/3200/KPG/2021

Pasal 4

Pengawasan Layanan

Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh atasan langsung pelaksana layanan
2. Pengawasan oleh evaluator tentang pelaksanaan pelayanan publik di BPS Kota Bogor

Pasal 5

Pelaksana Layanan

Jadual dan jumlah pelaksana pada setiap jenis pelayanan publik ditentukan atasan pelaksana

Pasal 6

Jaminan Pelayanan (Visi, Misi, Moto, dan Kode Etik)

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai standar, ditetapkan juga visi dan misi, moto serta kode etik pelayanan publik. Visi dan misi, moto serta kode etik pelayanan yang dimaksud pada pasal ini seperti pada lampiran 3 Keputusan ini.



Pasal 7

Jaminan Keamanan Layanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait

Pasal 8

Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan dilakukan melalui kotak pengaduan yang ada dalam ruangan PST maupun melalui website <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>

Pasal 9

Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja pelaksana Evaluasi Kinerja pelaksana dilakukan sesuai Sasaran Kerja dan Capaian Kerja Pegawai yang sudah ditandatangani serta melalui hasil Survei Kebutuhan Data.

Pasal 10

Penutup

Evaluasi terhadap standar pelayanan perpustakaan tercetak di lingkungan BPS akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.



Lampiran 2

Keputusan Kepala BPS Kota Bogor Nomor: B-210/3271.07/HK.200/02/2024

Komponen dan Standar Layanan Publik untuk Setiap Jenis Layanan BPS Kota Bogor

1. Jenis Pelayanan Publik : Layanan Perpustakaan Tercetak

Bagian 1:

Dasar Hukum:

1. UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Koleksi Pustaka
- b. Komputer PST Online
- c. Komputer Petugas
- d. Meja dan Kursi
- e. Jaringan Intranet/Internet
- f. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:

- a. Memiliki alamat email aktif dan/atau nomor whataspp aktif

2. Prosedur:

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Pencarian data pada sistem aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu
- c. Pencarian publikasi pada ruang layanan

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

4. Biaya Pelayanan

Tidak Berbayar



5. Produk Pelayanan:
Jasa pelayanan koleksi perpustakaan dalam media cetak
6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:
Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website:
<https://pengaduan.bps.go.id>



2. Jenis Pelayanan Publik : Layanan Perpustakaan Digital

Bagian 1:

Dasar Hukum:

1. UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer pengunjung perpustakaan digital
- b. Komputer operator perpustakaan digital
- c. File *Softcopy* (PDF)
- d. Meja dan Kursi
- e. Jaringan Intranet/Internet
- f. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:

Memiliki alamat email aktif dan/atau nomor whataspp aktif

2. Prosedur:

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Login ke akun PST online (DIGILIB)
- c. Menggunakan PC yang telah disediakan
- d. Pencarian data pada sistem aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

4. Biaya Pelayanan

Tidak Berbayar

5. Produk Pelayanan:

Jasa pelayanan koleksi perpustakaan dalam *softcopy* (PDF)

6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website: <https://pengaduan.bps.go.id>



3. Jenis Pelayanan Publik : Layanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung

Bagian 1:

Dasar Hukum:

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan Kursi
- c. Rak Buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. File Softcopy Publikasi BPS (PDF)
- f. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- g. Jaringan Intranet/Internet
- h. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:
 - a. Memiliki alamat email aktif dan/atau nomor whataspp aktif
 - b. Mengisi formulir konsultasi statistik
2. Prosedur:
 - a. Registrasi (mengisi buku tamu)
 - b. Mengisi formulir konsultasi statistik
 - c. Mendapatkan layanan konsultasi sesuai antrian

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

4. Biaya Pelayanan

Tidak Berbayar

5. Produk Pelayanan:

- a. Jasa Konsultasi Metadata Kegiatan BPS
- b. Jasa Konsultasi Produk BPS



6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:
Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website: <https://pengaduan.bps.go.id>



3. Jenis Pelayanan Publik : Layanan Konsultasi Statistik melalui Media Online

Bagian 1:

Dasar Hukum:

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan Kursi
- c. Rak Buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. File Softcopy Publikasi BPS (PDF)
- f. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- g. Jaringan Intranet/Internet
- h. Penerangan yang memadai
- i. Nomor Telepon baik kantor maupun Handphone

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:

- a. Memiliki email dan/atau nomor telepon aktif

2. Prosedur:

- a. Mengirim email
- b. Kirim pesan melalui SMS atau Whatsapp
- c. Telepon

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap

4. Biaya Pelayanan

Tidak Berbayar

5. Produk Pelayanan:

- a. Jasa Konsultasi Metadata Kegiatan BPS
- b. Jasa Konsultasi Produk BPS



6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website: <https://pengaduan.bps.go.id>



4. Jenis Pelayanan Publik : Jasa Penjualan Data Mikro

Bagian 1:

Dasar Hukum:

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan Kursi
- c. Rak Buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. File Softcopy Publikasi BPS (PDF)
- f. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- g. Jaringan Intranet/Internet
- h. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang metodologi, metadata dan produk-produk BPS

- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi layanan statistik
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:

- a. Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)

2. Prosedur:

- a. Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)

- b. Mendapatkan layanan pembelian Produk BPS
- c. Mendapatkan dokumen penjualan (Kuitansi pre-numbered, CD Data dan LADU)

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

4. Biaya Pelayanan

Berdasarkan PP No. 7 Tahun 2015 : Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak



5. Produk Pelayanan:
 - a. Penjualan Data Mikro

6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website: <https://pengaduan.bps.go.id>



5. Jenis Pelayanan Publik : Jasa Penjualan Publikasi Hardcopy dan Softcopy

Bagian 1:

Dasar Hukum:

1. PP No. 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pusat Statistik
2. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan Kursi
- c. Rak Buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. File Softcopy Publikasi BPS (PDF)
- f. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- g. Jaringan Intranet/Internet
- h. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang metodologi, metadata dan produk-produk BPS

- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi layanan statistik
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:
 - a. Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)

2. Prosedur:
 - a. Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)
 - b. Mendapatkan layanan pembelian Produk BPS
 - c. Mendapatkan dokumen penjualan (Kuitansi pre-numbered, CD Data)

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.

4. Biaya Pelayanan
Berdasarkan PP No. 7 Tahun 2015 : Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak
5. Produk Pelayanan:
 - a. Penjualan Data Mikro



6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website: <https://pengaduan.bps.go.id>



6. Jenis Pelayanan Publik : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

Bagian 1:

Dasar Hukum:

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu
Perka BPS No. 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik Sektoral Oleh Pemerintah Daerah

Sarana dan Prasarana pada Layanan Perpustakaan Tercetak diantaranya:

- a. Komputer operator
- b. Meja dan Kursi
- c. Printer
- d. Aplikasi Romantik Online
- e. Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FS3)
- f. Scanner
- g. Jaringan Intranet/Internet

Kompetensi Pelaksana:

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- b. Menguasai prosedur pelayanan perpustakaan BPS
- c. Memiliki pengetahuan tentang metodologi, metadata dan produk-produk BPS
- d. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi

- e. Mampu mengoperasikan sistem informasi layanan statistik
- f. Memiliki ketrampilan bahasa, dan
- g. Bersikap ramah dan sopan

Bagian 2:

1. Persyaratan:

- a. Pengguna layanan memiliki email aktif untuk akun pada Aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik) Online
- b. Menyampaikan Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FS3) secara manual atau elektronik
- c. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral

2. Prosedur:

- a. Mengisi Formulir Survei Statistik Sektoral (FS3) di Aplikasi Romantik Online
- b. Mendapatkan layanan Rekomendasi sesuai antrian

3. Waktu Pelayanan:

5 hari kerja : Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.00 WIB
waktu istirahat, pukul 12.00 - 13.00 WIB

Jangka Waktu Penyelesaian:

Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.



4. Biaya Pelayanan
Tidak Berbayar
5. Produk Pelayanan:
 - a. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;
 - b. Surat rekomendasi kegiatan statistik
6. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi:
Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu atau di website:
<https://pengaduan.bps.go.id>



Lampiran 3

Keputusan Kepala BPS Kota Bogor Nomor: B-210/3271.07/HK.200/02/2024

Visi & Misi, Tujuan serta Motto Pelayanan Publik di BPS Kota Bogor

Visi:

"Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju"

Misi:

1. Menyediakan statistik berkualitas yang berstandar nasional dan internasional
2. Membina K/L/D/I melalui Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan
3. Mewujudkan pelayanan prima di bidang statistik untuk terwujudnya Sistem Statistik Nasional
4. Membangun SDM yang unggul dan adaptif berlandaskan nilai profesionalisme, integritas dan amanah

Tujuan:

1. Peningkatan kualitas data statistik melalui kerangka penjaminan kualitas
2. Peningkatan kualitas pelayanan prima hasil kegiatan statistik
3. Penguatan Sistem Statistik Nasional melalui koordinasi dan pembinaan yang efektif di bidang statistik
4. Penguatan birokrasi yang akuntabel

Motto

"Melayani dengan Profesional, Integritas dan Amanah"

