



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KOLAKA

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KOLAKA
NOMOR 76 TAHUN 2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KOLAKA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KOLAKA,

- Menimbang** : a. bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan layanan statistik dan kebutuhan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka;
- Mengingat** : 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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
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 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 Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 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);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KOLAKA TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KOLAKA**
- PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun

aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Kolaka
Pada Tanggal, 23 Agustus 2024
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Kolaka



ADE IDA MANE

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KOLAKA
NOMOR 76 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN KOLAKA

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka 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 tim kerja sebagai penanggungjawab.
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 Kabupaten Kolaka 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. Tim Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Diseminasi dan Layanan Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka.
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 tim 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 Kolaka ini meliputi:

1. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
2. Pembinaan dan Pengawasan
3. Pengaduan Masyarakat;
4. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
5. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka, yang meliputi:

1. Standar Pelayanan Perpustakaan;
2. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik;
3. Standar Pelayanan Penjualan Produk Statistik;
4. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kabupaten Kolaka, 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.

Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan dengan berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Tim Kerja yang menyelenggarakan fungsi Pelayanan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka. Tim 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 Tim Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Kabupaten Kolaka menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Kabupaten Kolaka berikut:

STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Kolakab) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktifd) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktifb) Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p>1 Pegguna datang langsung ke PST lalu mengambil nomor antrian</p> <p>2,3 Pegguna menemui petugas <i>frontline</i> dilanjutkan mengisi buku tamu elektronik</p> <p>4,5 Pegguna memberikan kartu identitas ke petugas untuk penggunaan loker</p> <p>6 Pegguna mengakses layanan perpustakaan tercetak atau digital</p> <p>7 Layanan selesai diberikan & pengguna memberikan penilaian</p> <p>8 Pegguna mengambil barang di loker dan kartu identitas dari petugas, kemudian pulang</p> <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan perpustakaan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Kolaka, menemui petugas <i>frontliner</i> dan mengisi buku tamu elektronik. 2. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontliner</i> untuk menggunakan loker 3. Pengguna layanan menyimpan tas pada loker 4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:
No.	Komponen	Uraian

a. Layanan Perpustakaan Tercetak

- 1) Pengguna layanan membaca pustaka *hardcopy* pada ruang layanan perpustakaan. Jika pengguna layanan membutuhkan pustaka *hardcopy* yang tidak terpajang, selama pustaka *hardcopy* tersedia petugas layanan akan mengambilnya diruang penyimpanan
- 2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri

b. Layanan Perpustakaan Digital

- 1) Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy* pada portal pst.bps.go.id
 - 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim publikasi *softcopy* melalui portal pst.bps.go.id
5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan
6. Pengguna layanan mengambil tas pada loker kemudian pulang

2) Layanan dengan cara *online*



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara *Online*

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui portal pst.bps.go.id
2. Pengguna layanan melakukan registrasi
3. Pengguna layanan mencari/*searching* pustaka yang dibutuhkan
4. Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy*
5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* berwatermark melalui menu unduh
6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan
7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi buku tamu elektronik</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>Online</i> Pengguna dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi perpustakaan <i>Online</i></p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>Online</i> Pustaka softcopy berwatermark</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Kolaka</p> <p>Website : http://s.bps.go.id/saranpengaduan7404</p> <p>E- mail : bps7404@bps.go.id</p> <p>Whatsapp : 083169033687</p> <p>SP4N Lapor : www.lapor.go.id</p>

3. Komponen *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. <i>Scanner</i> 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy publikasi BPS (pdf) 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Aplikasi pelayanan 9. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka dapat diberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan</p>
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 apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
BPS KABUPATEN KOLAKA**

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Kabupaten Kolaka b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. c) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> atau nomor <i>Whatsapp</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;"> 1,2,3 4,5 6 7 </p> <p style="text-align: center;"> Pengguna datang langsung ke PST menemui <i>frontliner</i> lalu mengisi buku tamu Pengguna layanan berkonsultasi dengan petugas untuk menerima informasi statistik Pengguna layanan bisa mengakses jenis layanan lain jika diperlukan tindak lanjut lainnya Layanan selesai diberikan dan pengguna memberikan penilaian </p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Kabupaten Kolaka, menemui petugas <i>frontliner</i> dan mengisi buku tamu elektronik 2. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 3. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 4. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;"> 1,2,3 4,5 6,7 8,9 </p> <p style="text-align: center;"> Pengguna mengakses portal layanan lalu melakukan registrasi dan mencari bahan yang ingin dikonsultasikan Jika informasi tidak diperoleh, pengguna bisa melakukan konsultasi online atau mengajukan kunjungan langsung atau zoom meeting Petugas memberikan informasi ketika konsultasi online dan menutup chat apabila tidak disrespon selama 7 (tujuh) hari Layanan selesai diberikan dan pengguna memberikan penilaian </p>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id, <i>whatsapp</i> (083169033687) atau <i>email</i> bps7404@bps.go.id 2. Pengguna layanan melalui portal melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik melalui aplikasi silastik 5. Pengguna layanan mengajukan konsultasi 6. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja b. Konsultasi statistik akan ditutup otomatis oleh aplikasi pelayanan jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik (data/metadada/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di perpustakaan</p> <p>Website : http://s.bps.go.id/saranpengaduan7404</p> <p>E- mail : bps7404@bps.go.id</p> <p>Whatsapp : 083169033687</p> <p>SP4N Lapor : www.lapor.go.id</p>

2. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. <i>Printer</i> 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Mesin antrian 7. Portal pst.bps.go.id 8. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka dapat diberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan</p>
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 apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK
BPS KABUPATEN KOLAKA**

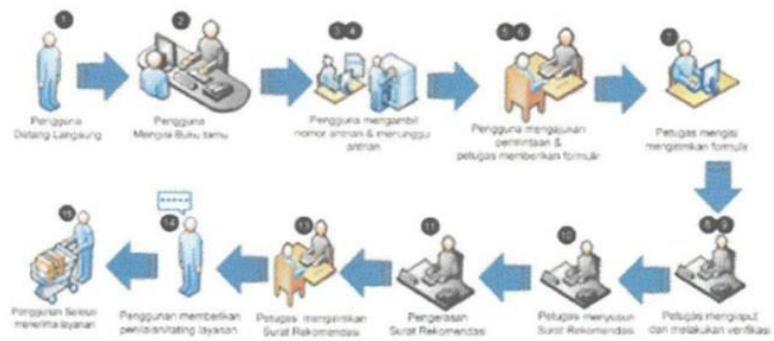
1. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Kolakab. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor dan lain-lain)c. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktifd. Pengguna layanan mengisi buku tamue. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas <p>2. Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif dan terhubung dengan <i>Whatsapp</i>b. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.idc. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal (pst.bps.go.id) menu Rekomendasi)d. Pengguna layanan menyiapkan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>softcopy</i>

2.

Sistem,
Mekanisme, dan
Prosedur

1) Layanan dengan cara kunjungan langsung



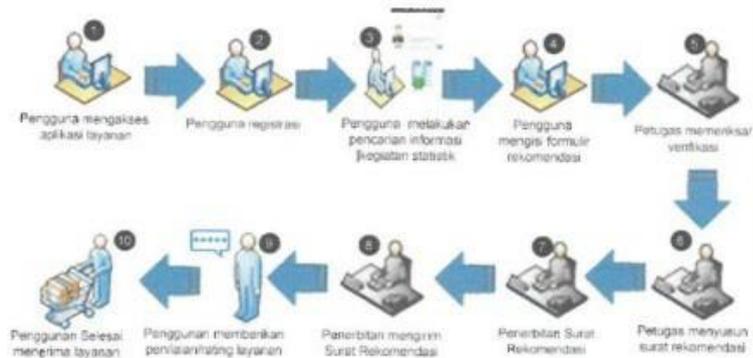
Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan cara kunjungan langsung

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Kabupaten Kolaka
2. Pengguna layanan mengisi buku tamu
3. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas
4. Petugas memberikan *softcopy* formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan yang berisi pertanyaan mengenai penyelenggaraan kegiatan statistik dan penjelasan setiap pertanyaan
5. Petugas membantu pengguna layanan dalam mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
6. Pengguna layanan membuat akun dan login di portal pst.bps.go.id
7. Petugas membantu pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS Kabupaten Kolaka sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan
8. Petugas mendampingi pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
9. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik
10. Petugas Bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik
11. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
12. Kepala BPS Kabupaten Kolaka menerbitkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
13. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id

14. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik
15. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik

2) Layanan dengan cara Online



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Online

1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
2. Pengguna layanan login di portal pst.bps.go.id
3. Pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan
4. Pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
5. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik
6. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik
7. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
8. Kepala BPS Kabupaten Kolaka mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
9. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id
10. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik
11. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima notifikasi melalui e-mail serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan <i>Whatsapp</i> tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik sektoral maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas oleh BPS Kabupaten Kolaka di portal pst.bps.go.id
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan di perpustakaan</p> <p>Website : http://s.bps.go.id/saranpengaduan7404</p> <p>E-mail : bps7404@bps.go.id</p> <p>Whatsapp : 083169033687</p> <p>SP4N Lapor : www.lapor.go.id</p>

2. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);9. 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).

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Portal pst.bps.go.id 7. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka dapat diberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan</p>
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 apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, BPS Kabupaten Kolaka telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS. APABILA KAMI TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERI KOMPENSASI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU.

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan. Unit kerja dan masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Terpadu sebagai tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Kerja wajib melakukan evaluasi Standara Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi dapat dijadikan dasar oleh Unit Kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.