



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TIMUR

NOMOR : 005K/KEG TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT, STANDARD ,MOTTO,KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
BPS KABUPATEN LOMBOK TIMUR

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK Kabupaten Lombok Timur

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan sebagai salah satu wujud dari tanggungjawab 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 professional
- 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
- Memperhatikan** : Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik No. 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik
- Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur Nomor : 005K/KEG TAHUN 2024 Tentang Penetapan Maklumat, Standard ,Motto,Kode Etik Pelayanan Publik BPS Kabupaten Lombok Timur

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TIMUR TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT, STANDARD ,MOTTO,KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN LOMBOK TIMUR

PERTAMA : MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BPS KABUPATEN LOMBOK TIMUR ADALAH

“DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SERTA SIAP MENERIMA SANKSI UNTUK SETIAP PENGADUAN YANG TIDAK DITINDAKLANJUTI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU”.

KEDUA : 1. Ketentuan Pelayanan Publik di BPS Kabupaten Lombok Timur tertuang dalam lampiran 1 keputusan ini.
2. Komponen dan standard pelayanan publik di BPS Kabupaten Lombok Timur tertuang dalam lampiran 2 keputusan ini.
3. Visi & Misi, Moto dan Tata Tertib pelayanan public di BPS Kabupaten Lombok Timur tertuang dalam lampiran 3 keputusan ini.

KETIGA : 1. Lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
2. Maklumat pelayanan berlaku sejak tanggal ditetapkan, sampai dengan pelaksanaan standar pelayanan publik pada BPS Kabupaten Lombok Timur dicabut pemberlakuannya

Ditetapkan di : Selong

Pada tanggal : 3 Januari 2024

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Lombok Timur



MUHADI

Tembusan Kepada Yth :

1. Pembina Pelayanan Publik BPS
2. Peringgal

**Lampiran 1 Keputusan Kepala BPS Provinsi NTB Nomor 005K/KEG TAHUN 2024
Pelayanan Publik di BPS Kabupaten Lombok Timur**

Pasal 1

Lokasi Layanan

Pelayanan publik pada BPS Kabupaten Lombok Timur dilakukan melalui satu pintu yang dinamakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Pasal 2

Jenis Layanan

Jenis Layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Kabupaten Lombok Timur adalah Sebagai Berikut

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

Pasal 3

Standard Layanan

Setiap jenis layanan memiliki standard yang berlaku :

1. Komponen standard pelayanan untuk setiap jenis layanan disajikan pada lampiran yang tidak terpisahkan dari perka ini
2. Komponen standard pelayanan ini tertuang dalam lampiran 2 keputusan kepala BPS Provinsi Nomor 005K/KEG TAHUN 2024

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 Kabupaten Lombok Timur

Pasal 5

Pelaksana Layanan

Jadual dan Jumlah pelaksana pada setiap jenis pelayanan publik ditentukan oleh atasan pelaksana

Pasal 6

Jaminan Pelayanan (Visi, Misi, Moto dan tata tertib)

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai standar, ditetapkan juga visi dan misi ,moto serta tata tertib pelayanan publik. Visi dan misi, Moto serta tata tertib 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 nomor 0851-7989-5203, atau melalui akun media sosial dan email bps5203@bps.go.id.

Pasal 9

Kompensasi Penerima Layanan

Apabila penerima layanan tidak menerima layanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan maka penerima layanan berhak mendapatkan kompensasi layanan berupa souvenir dari penyedia layanan

Pasal 10

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 11

Penutup

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

Lampiran 2 Keputusan Kepala BPS Kabupaten Lombok Timur Nomor 005K/KEG TAHUN 2024
Komponen dan Standard Layanan Publik untuk setiap jenis layanan BPS Kabupaten Lombok Timur

1. Jenis Pelayanan Publik : Pelayanan Perpustakaan

Bagian 1 :

Dasar Hukum :

1. UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Perka BPS No. 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

Sarana dan prasarana pada pelayanan perpustakaan diantaranya :

- a. Koleksi Pustaka
- b. Komputer Online Public Access Catalogue (OPAC)
- c. Komputer pengunjung perpustakaan
- d. Komputer petugas
- e. Meja dan kursi
- f. Loker
- 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:

Kartu Identitas yang masih berlaku

2. PROSEDUR:

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Menggunakan PC yang telah disediakan
- c. Pencarian data pada sistem aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu
- d. Pencarian publikasi pada ruang layanan

3. WAKTU PELAYANAN:

5 hari kerja : Senin – Jumat: Pukul 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin : Pukul 12.00 – 13.00 WITA

Jumat : Pukul 11.30 – 13.30 WITA

4. BIAYA PELAYANAN:

Tidak berbayar

5. PRODUK PELAYANAN:

Jasa pelayanan koleksi perpustakaan dalam media cetak dan online

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

2. Jenis Pelayanan Publik : Layanan Konsultasi Statistik

Bagian 1 :

Dasar Hukum :

Perka BPS No. 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

Sarana dan prasarana pada layanan konsultasi statistik diantaranya :

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan kursi
- c. Rak buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. Mesin antrian
- f. File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF)
- g. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- h. File Peta Digital Wilayah Kerja Statistik
- i. Jaringan Intranet/Internet
- j. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana :

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
- b. Menguasai prosedur pelayanan konsultasi data 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. Mersikap ramah dan sopan.

Bagian 2 :

1. PERSYARATAN :

Mengisi formulir permintaan konsultasi

2. PROSEDUR :

- a. Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)
- b. Mendapatkan layanan konsultasi sesuai antrian

3. WAKTU PELAYANAN :

5 hari kerja : Senin – Jumat: Pukul 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin : Pukul 12.00 – 13.00 WITA

Jumat : Pukul 11.30 – 13.30 WITA

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 pada ruang Pelayanan Statistik Terpadu

3. Jenis Pelayanan Publik : Pelayanan Penjualan Produk Statistik

Bagian 1 :

Dasar Hukum :

Perka BPS No. 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

Sarana dan prasarana pada layanan penjualan data mikro diantaranya :

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan kursi
- c. Rak buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. Mesin antrian
- f. File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF)
- g. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- h. File Peta Digital Wilayah Kerja Statistik
- i. Jaringan Intranet/Internet
- j. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana :

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
- b. Menguasai prosedur pelayanan penjualan produk statistik;
- 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. Mersikap ramah dan sopan.

Bagian 2 :

1. PERSYARATAN :

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 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin : Pukul 12.00 – 13.00 WITA

Jumat : Pukul 11.30 – 13.30 WITA

4. BIAYA PELAYANAN :

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

5. PRODUK PELAYANAN :

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 PST

Website : <http://pengaduan.bpsntb.id>

4. Jenis Pelayanan Publik : Pelayanan Rekomendasi Statistik

Bagian 1 :

Dasar Hukum :

Perka BPS No. 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

Sarana dan prasarana pada layanan penjualan data mikro diantaranya :

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan kursi
- c. Rak buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. Mesin antrian
- f. File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF)
- g. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- h. File Peta Digital Wilayah Kerja Statistik
- i. Jaringan Intranet/Internet
- j. Penerangan yang memadai

Kompetensi pelaksana :

- a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
- b. Menguasai prosedur pelayanan penjualan produk statistik;
- 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. Mersikap ramah dan sopan.

Bagian 2 :

1. PERSYARATAN :

Mengisi formulir permintaan data pada Rekomendasi Kegiatan Statistik Online (Romantik Online)

2. PROSEDUR :

- a. Mengisi formulir permintaan data pada Rekomendasi Kegiatan Statistik Online (Romantik Online)
- b. Mendapatkan layanan rekomendasi kegiatan statistik
- c. Mendapatkan surat rekomendasi kegiatan statistik

3. WAKTU PELAYANAN :

5 hari kerja : Senin – Jumat: Pukul 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin : Pukul 12.00 – 13.00 WITA

Jumat : Pukul 11.30 – 13.30 WITA

4. BIAYA PELAYANAN :

Tidak berbayar

5. PRODUK PELAYANAN :

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 PST

Website : <http://pengaduan.bpsntb.id>

Lampiran 3 Keputusan Kepala BPS Kabupaten Lombok Timur Nomor 005K/KEG TAHUN 2024
Moto Pelayanan, Kode Etik dan Perilaku Pelayan/Penyelenggara
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lombok Timur

Moto Pelayanan

Melayani dengan Profesional, Integritas, dan Amanah

Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku

Kode Etik dan Perilaku Pelayan/Penyelenggara
Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS Kabupaten Lombok Timur

Pelayan Publik adalah pejabat, pegawai, atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pimpinan unit/satuan kerja di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur yang melakukan pelayanan publik.

Norma Dasar Pribadi

Setiap Pelayan dan Penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik BPS Kabupaten Lombok Timur wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
2. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
4. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
5. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
6. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
7. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
9. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
10. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
11. Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

Standard Perilaku

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Bersikap cermat, santun, dan ramah;
3. Tegak, handal, cepat, dan tepat;
4. Profesional;
5. Tidak mempersulit; dan
6. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

Kewajiban Pelayan PST

Pelayan PST wajib:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
5. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
14. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

Larangan Pelayan PST

Pelayan PST dilarang:

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.