



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI MALUKU

BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI MALUKU NOMOR 005.2 TAHUN 2021 TENTANG

PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BPS PROVINSI MALUKU

KEPALA BPS PROVINSI MALUKU

- 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 profesional.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Nomor 39 Tahun 1997, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3683);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3854);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayan Publik;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 mengatur tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah ;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik ;
 9. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang organisasi dan Tata Kerja Perwakilan BPS di daerah, sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 10 Tahun 2017.

Memperhatikan

Memperhatikan : Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerima Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI MALUKU TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DI BPS PPROVINSI MALUKU;
- PERTAMA : Standar Pelayanan Publik menurut Jenis Layanan , sebagaimana termuat dalam lampiran Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Maklumat Pelayanan Publik BPS Provinsi Maluku adalah: “ Dengan ini Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah ditetapkan Serta Siap Menerima Sanksi Untuk Setiap Penganduan Yang Tidak Ditindaklanjuti 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 di tetapkan.

Ditetapkan di : Ambon
Pada tanggal : 4 Januari 2021
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI MALUKU,



ASEP RIYADI



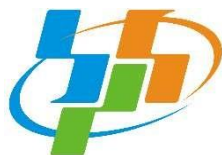
**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|----------------------------------|---------------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen Service Delivery | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Layanan <i>offline</i> a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Maluku di Lantai 1. b. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dsb). c. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 2. Layanan <i>online</i> a. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> . |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Layanan <i>offline</i> a. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Maluku. b. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Maluku. c. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. d. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker. e. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker. f. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: 1. Layanan Perpustakaan Tercetak a. Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang baca PST BPS Provinsi Maluku. |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| | | <p>b. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan menggunakan sarana <i>scanner</i> PST BPS Provinsi Maluku.</p> <p>2. Layanan Perpustakaan Digital</p> <p>a. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> <p>b. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> <p>g. Pengguna layanan mengambil tas pada loker</p> <p>h. Pengguna layanan mengambil kartu identitas di petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Maluku.</p> <p>i. Pengguna layanan mengisi <i>polling</i> tingkat kepuasan pengunjung di dekat pintu keluar PST</p> <p>j. Pengguna layanan meninggalkan unit PST BPS Provinsi Maluku.</p> <p>2. Layanan <i>online</i> Pengguna layanan mengakses aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1. Pengguna layanan <i>offline</i> akan segera dilayani setelah mengisi buku tamu elektronik.</p> <p>2. Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah <i>login</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5 | Produk Pelayanan | Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1</p> <p>Website : https://pengaduan.bps.go.id</p> <p>E-mail : bps8100@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 085243885343</p> |
| Komponen Manufacturing | | |
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>8) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>11) Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. File Softcopy Publikasi BPS (PDF). 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. <i>Scanner</i>. 7. Aplikasi Perpustakaan <i>Online</i>. |
| 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 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |

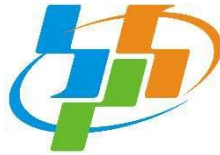


**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
MELALUI MEDIA DATANG LANGSUNG
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen Service Delivery | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Maluku di Lantai 1. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 3. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Maluku. 2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Maluku. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan. 5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan. 6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan publikasi/data mikro/peta digital wilayah kerja statistik jika akan melakukan pembelian secara <i>offline/langsung</i> maupun <i>online</i>. 7. Pengguna layanan mengisi <i>polling</i> tingkat kepuasan pengunjung di dekat pintu keluar PST. 8. Pengguna layanan meninggalkan unit PST BPS Provinsi Maluku. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani secara langsung setelah mengisi buku tamu elektronik. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1 Website : https://pengaduan.bps.go.id E-mail : bps8100@bps.go.id SMS/WA : 085243885343 |
| Komponen Manufacturing | | |
| 1 | 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); |

| | | |
|---|----------------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. Aplikasi Silastik <i>Online</i>. |
| 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. |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK
MELALUI MEDIA *ONLINE*
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|---|--------------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen <i>Service Delivery</i> | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 2. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) <i>online</i> . 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik <i>online</i> . |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk mencari informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan. 2. Pengguna layanan membuat transaksi konsultasi statistik (Data/Metadata/Rekomendasi Kegiatan/Klasifikasi). 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> pada Silastik. 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan. 5. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1 Website : https://pengaduan.bps.go.id E-mail : bps8100@bps.go.id SMS/WA : 085243885343 |
| Komponen <i>Manufacturing</i> | | |
| 1 | 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); |

| | | |
|---|----------------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. Aplikasi Silastik <i>Online</i>. |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| 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 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 |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN PENJUALAN PUBLIKASI
MELALUI MEDIA DATANG LANGSUNG
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen Service Delivery | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Maluku di Lantai 1. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 3. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi secara <i>offline</i>/langsung. 5. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi (format, biaya, dan media). |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Maluku. 2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Maluku. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 4. Pengguna layanan memberi informasi kepada petugas layanan tentang <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi yang diperlukan. 5. Petugas layanan menyiapkan <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi dalam Compact Disk (CD) serta mencetak <i>invoice</i>. 6. Pengguna layanan membayar secara tunai ke Bendahara atau kode <i>billing</i> Sistem informasi PNBP online pada aplikasi Simponi. 7. Bendahara membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan. 8. Petugas layanan menyerahkan <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi kepada pengguna layanan. 9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi yang telah diterima. 10. Petugas memperbaiki <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan. 11. Pengguna layanan mengisi <i>polling</i> tingkat kepuasan pengunjung di dekat pintu keluar PST. |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| | | 12. Pengguna layanan meninggalkan unit PST BPS Provinsi Maluku. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan segera dilayani setelah mengisi buku tamu elektronik. |
| 4 | Biaya/Tarif | Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik. |
| 5 | Produk Pelayanan | <i>Hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i> publikasi BPS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1 Website : https://pengaduan.bps.go.id E-mail : bps8100@bps.go.id SMS/WA : 085243225343 |
| Komponen Manufacturing | | |
| 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik; 7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| | | <p>8) 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);</p> <p>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).</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. |
| 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 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN PENJUALAN PUBLIKASI
MELALUI MEDIA *ONLINE*
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen <i>Service Delivery</i> | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif, serta memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta. 2. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) <i>online</i>. 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik <i>online</i>. 4. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian <i>softcopy</i> (format, biaya, dan media). |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk memilih <i>softcopy</i> publikasi yang diperlukan. 2. Petugas layanan menyiapkan <i>softcopy</i> publikasi yang diperlukan. 3. Petugas layanan membuat file <i>invoice</i> (dengan kode <i>billing</i> Sistem Informasi PNBP <i>Online-Simponi</i>) dan mengirimkan ke pengguna layanan. 4. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai biaya pada <i>invoice</i> melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kode <i>billing</i> pada aplikasi Simponi, jika pengguna layanan berdomisili di dalam negeri. b. Transfer dan mengirimkan bukti pembayaran melalui Silastik, jika pengguna layanan berdomisili di luar negeri. 5. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran untuk pembayaran transfer dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri. 6. Petugas layanan mengirimkan kuitansi dan <i>softcopy</i> publikasi, disisi lain pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan <i>softcopy</i> publikasi melalui Silastik. 7. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi & <i>softcopy</i> publikasi yang telah diterima. 8. Petugas layanan memperbaiki <i>softcopy</i> publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan mengirimkannya kembali. 9. Transaksi secara otomatis berstatus selesai setelah kuitansi dan <i>softcopy</i> publikasi dapat di unduh oleh pengguna layanan serta pengguna layanan dapat |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| | | <p>memberikan peringkat maupun umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan melalui Silastik.</p> <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat. ✓ Biaya pengiriman <i>hardcopy</i> kuitansi dan <i>softcopy</i> publikasi ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap. |
| 4 | Biaya/Tarif | Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik. |
| 5 | Produk Pelayanan | <i>Softcopy</i> publikasi BPS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1</p> <p>Website : https://pengaduan.bps.go.id</p> <p>E-mail : bps8100@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 085243225343</p> |
| Komponen Manufacturing | | |
| 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); |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik. 7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 8. 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); 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. <i>Kuitansi Pre Numbered</i> 7. <i>Softcopy publikasi</i> 8. <i>Aplikasi Silastik Online</i>. |
| 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 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN PENJUALAN DATA MIKRO DAN PETA
DIGITAL WILAYAH KERJA STATISTIK MELALUI MEDIA DATANG
LANGSUNG BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen Service Delivery | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Maluku di Lantai 1. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 3. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan data mikro (<i>Fullset</i>/tanpa pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik secara <i>offline</i>/langsung. 5. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD, format, biaya, dan media). |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Maluku. 2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Maluku. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 4. Pengguna layanan menginformasikan abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang diperlukan kepada petugas layanan. 5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang diperlukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika telah sesuai, pengguna layanan menandatangani Surat Perjanjian Penggunaan Data (SPPD) dengan meterai Rp. 10.000,- dan menyerahkan kepada petugas layanan. b. Jika tidak sesuai, pengguna layanan dialihkan ke layanan konsultasi statistik melalui media <i>offline</i>/datang |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | <p>6. Petugas layanan menyiapkan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik dalam media elektronik, serta mencetak invoice</p> <p>7. Petugas layanan memberi informasi kepada bendahara daftar data mikro dan/atau peta digital yang dibeli oleh pengguna layanan.</p> <p>8. Pengguna layanan membayar secara tunai ke Bendahara atau kode <i>billing</i> Sistem informasi PNBP online pada aplikasi Simponi.</p> <p>9. Bendahara membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan.</p> <p>10. Petugas layanan menyerahkan kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik dalam media elektronik kepada pengguna layanan.</p> <p>11. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang telah diterima.</p> <p>12. Petugas memperbaiki data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan.</p> <p>13. Pengguna layanan mengisi <i>polling</i> tingkat kepuasan pengunjung di dekat pintu keluar PST.</p> <p>14. Pengguna layanan meninggalkan unit PST BPS Provinsi Maluku.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan segera dilayani setelah mengisi buku tamu elektronik. |
| 4 | Biaya/Tarif | Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik. |
| 5 | Produk Pelayanan | Data mikro <i>fullset</i> (tanpa pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1</p> <p>Website : https://pengaduan.bps.go.id</p> <p>E-mail : bps8100@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 085243225343</p> |
| Komponen Manufacturing | | |
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <p>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);</p> |

| | | |
|---|----------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik; 7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 8. 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); 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. <i>Kuitansi Pre Numberred</i>. 7. Data mikro. 8. Peta digital wilayah kerja statistik. 9. <i>Compact Disc (CD)</i>. 10. <i>Aplikasi Silastik Online</i>. |
| 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 pengetahuan tentang statistik yang memadai. |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | <p>5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</p> <p>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</p> <p>8. Bersikap ramah dan sopan</p> |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN PENJUALAN DATA MIKRO DAN PETA
DIGITAL WILAYAH KERJA STATISTIK MELALUI MEDIA *ONLINE*
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen <i>Service Delivery</i> | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif, serta memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta. 2. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) <i>online</i>. 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik pada Silastik <i>online</i>. 4. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD, format, biaya, dan media). |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses Silastik: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan memilih daftar variabel data mikro dan/atau peta digital yang diperlukan; b. Pengguna layanan mengunggah/ <i>upload</i> abstraksi penggunaan data. 2. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital yang diperlukan: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika telah sesuai, petugas layanan menyiapkan data mikro dan/atau peta digital yang diperlukan; b. Jika tidak sesuai, transaksi akan dibatalkan, pengguna layanan dapat membuat transaksi baru. 3. Petugas layanan membuat dan mengirimkan file contoh data, invoice, dan Surat Perjanjian Penggunaan Data (SPPD) kepada pengguna layanan. 4. Pengguna layanan memeriksa contoh data yang diberikan oleh pengguna layanan. 5. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai biaya pada <i>invoice</i> melalui: |

| | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| | | <p>a. Kode <i>billing</i> pada aplikasi Simponi, jika pengguna layanan berdomisili di dalam negeri.</p> <p>b. Transfer dan mengirimkan bukti pembayaran melalui Silastik, jika pengguna layanan berdomisili di luar negeri.</p> <p>6. Pengguna layanan mengirimkan 2 (dua) rangkap SPPD asli yang telah ditandatangani di atas meteraiRp. 10.000,- ke alamat berikut:</p> <p style="text-align: center;">Badan Pusat Statistik Direktorat Diseminasi Statistik Jl. Dr Sutomo No. 6-8 Jakarta Pusat 10710</p> <p>7. Petugas layanan mengirimkan kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital melalui Silastik dan pengguna layanan mengunduh kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital melalui Silastik.</p> <p>8. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap file kuitansi, data mikro dan/atau peta digital yang telah diterima.</p> <p>9. Petugas layanan memperbaiki data mikro dan/atau peta digital jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan mengirimkannya kembali.</p> <p>10. Transaksi secara otomatis tertutup ketika sudah tidak ada revisi data mikro/peta digital.</p> <p>11. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik.</p> <p>Catatan:</p> <p>a. <i>Invoice</i> berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat.</p> <p>b. Permintaan perbaikan data mikro dan peta digital akan dilayani maksimal 30 hari dari selesainya transaksi dengan menunjukkan kuitansi pembelian.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap. |
| 4 | Biaya/Tarif | Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik. |
| 5 | Produk Pelayanan | Data mikro dan atau peta digital wilkerstat |
| 6 | Penanganan Pengaduan,Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1</p> <p>Website : https://pengaduan.bps.go.id</p> <p>E-mail : bps8100@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 085243225343</p> |
| Komponen <i>Manufacturing</i> | | |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia |

| | | |
|---|----------------------|--|
| | | <p>Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik. 7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 8. 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); 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. Kuitansi <i>Pre Numbered</i> 7. Data mikro 8. Peta digital wilayah kerja statistik 9. Aplikasi Silastik <i>Online</i>. |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| 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 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |



**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK
BPS PROVINSI MALUKU**

| No. | Komponen | Uraian |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| Komponen Service Delivery | | |
| 1 | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.</p> <p>2. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik <i>Online</i>).</p> <p>3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektor (FPS3) dalam bentuk manual atau elektronik.</p> <p>4. Media Layanan meliputi:</p> <p>a. Layanan <i>Offline</i></p> <p>1. Layanan melalui datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Maluku Lantai 1.</p> <p>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.</p> <p>3. Layanan melalui e-mail/surat ditujukan kepada:</p> <p style="text-align: center;">Kepala BPS Provinsi Maluku Jl. Wolter Monginsidi-Passo Email: bps8100@bps.go.id</p> <p>b. Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik <i>Online</i>.</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik secara <i>Online</i> maupun <i>Offline</i>.</p> <p>2. Jika pengajuan secara <i>offline</i>, maka operator BPS Provinsi Maluku akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke Romantik <i>Online</i></p> <p>3. BPS akan memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui Romantik <i>Online</i>.</p> <p>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.</p> |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| 3 | 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. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5 | Produk Pelayanan | 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak saran & Pengaduan di <i>lobby</i> Lantai 1 Website : https://pengaduan.bps.go.id E-mail : bps8100@bps.go.id SMS/WA : 085243225343 |
| Komponen Manufacturing | | |
| 1 | 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 Republik Indonesia 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). |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Jaringan Intranet/Internet. 5. <i>Printer</i>. 6. <i>Scanner</i> 7. Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral(FS3). 8. Aplikasi Romantik <i>Online</i>. |
| 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 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. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |