



**BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA**

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SURAKARTA  
NOMOR: 33721.157/SK/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN  
BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA

**Menimbang:** Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal I angka 2 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Surakarta

**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 Penilaian Kinerja Unit 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);
15. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Memperhatikan: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 200 Tahun 2011 tentang Satuan Tugas Pengaduan, yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 145 Tahun 2013.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA.
- KESATU: Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA: Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Surakarta 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 Kota Surakarta.
- KETIGA: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Surakarta  
Pada tanggal: 20 Desember 2023  
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA SURAKARTA,

  
  
RATNA SETYOWATI

## LAMPIRAN

### KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURAKARTA NOMOR 33721.157/SK/2023

#### BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Statistik Terpadu adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab.
2. Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pusat Statistik dalam rangka pelayanan statistik terpadu yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan data dan kegiatan statistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
6. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
7. Unit Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Surakarta.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

## BAB II RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta ini meliputi:

- a. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
- b. Pembinaan dan Pengawasan;
- c. Pengaduan Masyarakat;
- d. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- e. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

## BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Surakarta merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kota Surakarta, yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), yang meliputi:

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik;
- c. Pelayanan Penjualan Produk Statistik;
- d. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kota Surakarta, 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, dan 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.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

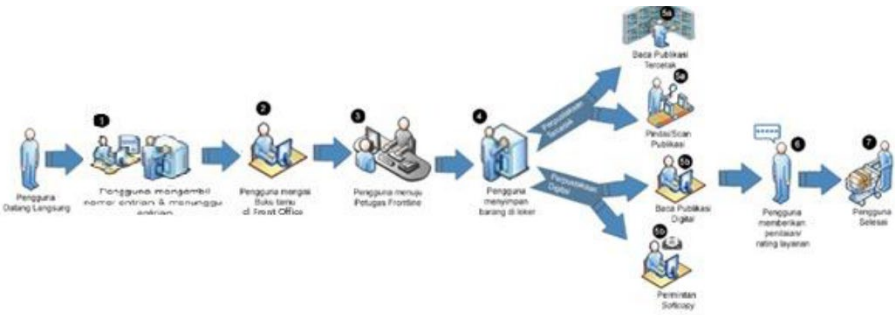
Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, Unit Kerja dapat membentuk Tim.

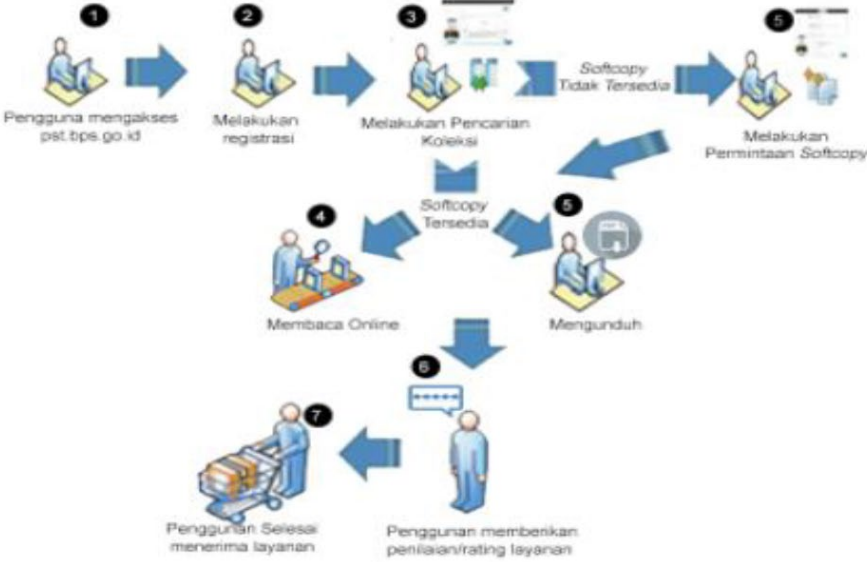
Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Surakarta ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Surakarta berikut:

#### A. Standar Pelayanan Perpustakaan

##### 1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> <li>c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif</li> <li>d) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> </ol> </li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li> </ol> </li> </ol>

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;"><b>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian</li> <li>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i></li> <li>3. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>front office</i> untuk penggunaan loker</li> <li>4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker</li> <li>5. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Perpustakaan Tercetak           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak</li> <li>✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka</li> </ul> </li> <li>b. Layanan Perpustakaan Digital           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi pelayanan</li> <li>✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka <i>softcopy</i> melalui aplikasi pelayanan</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</li> <li>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i>)</li> <li>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan</li> <li>4. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i></li> <li>5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i> melalui menu unduh</li> <li>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</li> <li>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit setelah mengisi buku tamu</li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)



No	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i> 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Surakarta Website pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): <i>lapor.go.id</i> Telp. : (0271) 635428 E-mail : <i>bps3372@bps.go.id</i>


## 2. Komponen *Manufacturing*

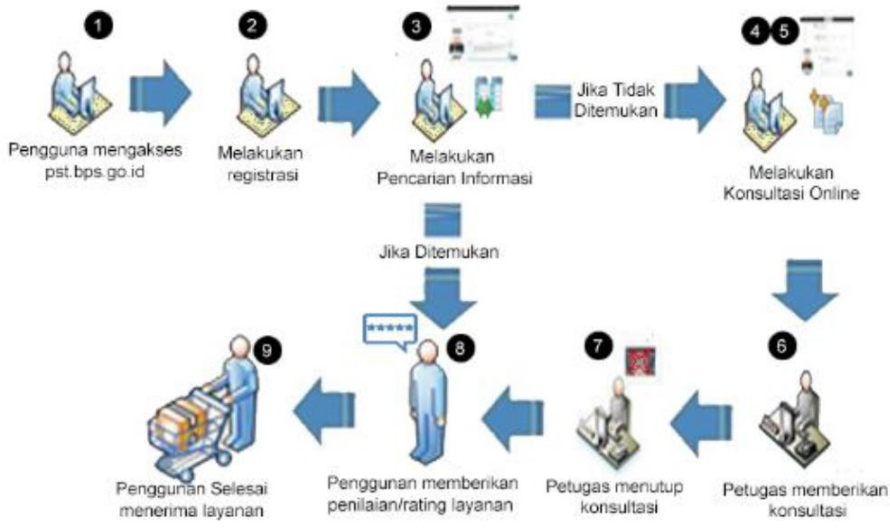
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan)</li> <li>2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung</li> <li>3. Tab pengunjung</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. <i>Scanner</i></li> <li>7. Buku/pustaka <i>hardcopy</i></li> <li>8. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>10. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i>, survei kepuasan layanan, pengaduan)</li> <li>11. Ruang Baca</li> <li>12. CCTV</li> <li>13. Alur Layanan</li> <li>14. Loker/Penitipan Tas/Barang</li> </ul>
No	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ul>
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) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna yang telah ditetapkan.</li> </ul>
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.

B. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> <li>c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif</li> <li>d) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas</li> </ul> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li> <li>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS dan langsung mengambil nomor antrian</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>3. Pengguna layanan menuju <i>front office</i> untuk mengisi buku tamu dan menjelaskan tujuan kedatangannya.</li> <li>4. Pengguna layanan menuju meja layanan konsultasi untuk menyampaikan konsultasi kepada petugas</li> <li>5. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</li> <li>6. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST</li> <li>7. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</li> <li>8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik</li> </ol> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <pre> graph TD     1[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --&gt; 2[Melakukan registrasi]     2 --&gt; 3[Melakukan Pencarian Informasi]     3 -- "Jika Tidak Ditemukan" --&gt; 4[Melakukan Konsultasi Online]     3 -- "Jika Ditemukan" --&gt; 5[Melakukan Konsultasi Online]     4 --&gt; 6[Petugas memberikan konsultasi]     5 --&gt; 6     6 --&gt; 7[Petugas menutup konsultasi]     7 --&gt; 8[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan]     8 --&gt; 9[Penggunaan Selesai menerima layanan]   </pre> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i></p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, WhatsApp, atau <i>e-mail</i>.</li> <li>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan</li> <li>4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik</li> <li>5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutan datang langsung atau melalui zoom meeting.</li> <li>6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</li> <li>7. Petugas layanan menutup percakapan <i>online</i> jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari.</li> <li>8. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</li> <li>9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</li> <li>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Surakarta</p> <p><i>Website</i> pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): <i>lapor.go.id</i></p> <p>Telp. : (0271) 635428</p> <p><i>E-mail</i> : <i>bps3372@bps.go.id</i></p>

## 2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan)</li> <li>2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung</li> <li>3. Tab pengunjung</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. <i>Scanner</i></li> <li>7. Buku/pustaka <i>hardcopy</i></li> </ol>

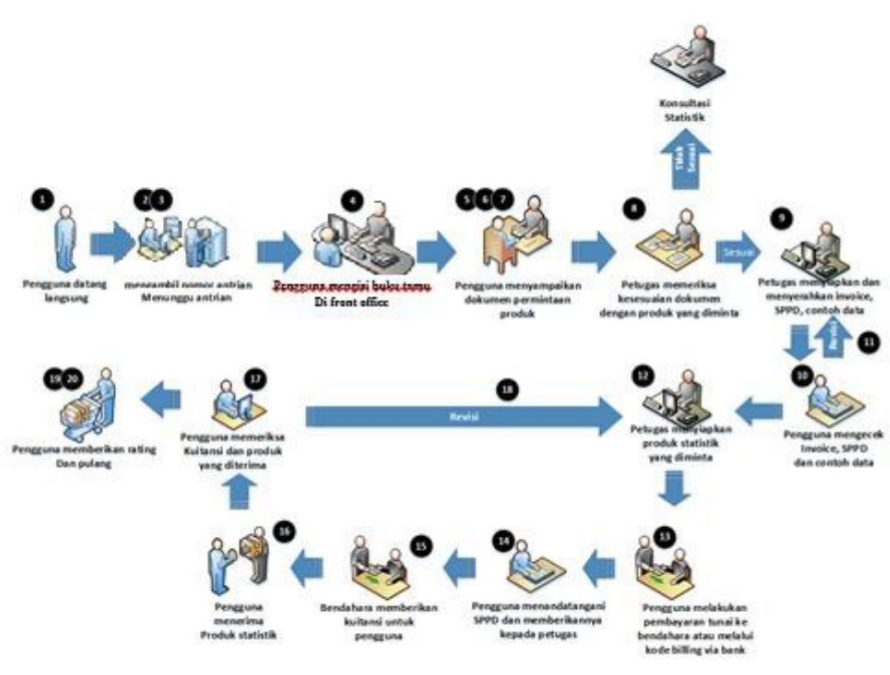
		8. File pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i> 9. Jaringan Intranet/Internet 10. Aplikasi pelayanan ( <i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 11. Ruang Baca 12. CCTV 13. Alur Layanan 14. Loker/Penitipan Tas/Barang
No	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki 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) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna yang telah ditetapkan.
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.



### C. Standar Pelayanan Penjualan Produk Statistik

#### 1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung<ol style="list-style-type: none"><li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li><li>b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li><li>c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</li><li>d) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li><li>e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas</li><li>f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, surat perjanjian penggunaan data (SPPD), format, biaya, dan media)</li></ol></li><li>2) Layanan dengan cara <i>online</i><ol style="list-style-type: none"><li>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif</li><li>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta</li><li>c) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li><li>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui aplikasi pelayanan</li><li>e) Pengguna layanan menyiapkan dokumen yang harus dipenuhi pada layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik (abstraksi penggunaan data, surat perjanjian penggunaan data (SPPD), format, biaya, dan media)</li></ol></li></ol>

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS</li> <li>2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian</li> <li>3. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>4. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i></li> <li>5. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>6. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas</li> <li>7. Petugas menyampaikan ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>8. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya</li> <li>9. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>10. Petugas membuat dan memberikan <i>invoice</i> dan/atau contoh data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap <i>invoice</i> data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro yang dilihat, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan</li><li>12. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan <i>invoice</i> data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro kemudian memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</li><li>13. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</li><li>14. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai <i>invoice</i> melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pembayaran secara tunai ke bendahara</li><li>b. Pembayaran via bank menggunakan kode <i>billing</i> sesuai <i>invoice</i></li></ol></li><li>15. Pengguna layanan menandatangani kemudian memberikan dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada petugas</li><li>16. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan</li><li>17. Pengguna layanan mengambil produk statistik kepada petugas</li><li>18. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</li><li>19. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</li><li>20. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</li><li>21. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik</li></ol>
--	--

No	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>1) Pengguna mengakses Sistem layanan dan melakukan registrasi</p> <p>2) Pengguna memilih Produk statistik dan mengupload dokumen permintaan</p> <p>3) Petugas memeriksa Kesesuaian dokumen</p> <p>4) Dokumen Tidak sesuai</p> <p>5) Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru</p> <p>6) Dokumen sesuai</p> <p>7) Petugas menyiapkan contoh data mikro, invoice, dan SPPD</p> <p>8) Petugas mengirimkan contoh data mikro, SPPD dan invoice ke pengguna</p> <p>9) Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas</p> <p>10) Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice</p> <p>11) Petugas menyiapkan produk statistik</p> <p>12) Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)</p> <p>13) Pengguna menandatangani dan mengirimkan SPPD bermaterai</p> <p>14) Bendahara melakukan verifikasi pembayaran</p> <p>15) Bendahara mengirimkan kuitansi &amp; petugas mengirim produk statistik</p> <p>16) Pengguna memeriksa Produk statistik dan kuitansi</p> <p>17) Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas</p> <p>18) Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai</p> <p>19) Transaksi selesai</p> <p style="text-align: center;"><b>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui WhatsApp layanan, <i>e-mail</i> layanan, dan aplikasi silastik (<i>silastik.bps.go.id</i>)</li> <li>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan membaca ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>4. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta</li> <li>5. Pengguna layanan mengunggah/upload dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya</li> <li>6. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diunggah/upload dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>7. Petugas membuat dan mengirimkan invoice dan/atau contoh data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>8. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap <i>invoice</i> data mikro, contoh data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data mikro yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan</p> <p>9. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>10. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan</p> <p>11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai <i>invoice</i> melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembayaran via bank menggunakan kode <i>billing</i> sesuai <i>invoice</i>, jika pengguna layanan berdomisili di dalam negeri</li> <li>b. Transfer via bank ke rekening bendahara BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui aplikasi pelayanan, jika pengguna layanan berdomisili di luar negeri</li> </ol> <p>12. Pengguna layanan menandatangani kemudian mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data mikro yang ditujukan kepada:</p> <p style="padding-left: 40px;">Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik Badan Pusat Statistik Kota Surakarta Jalan P. Lumban Tobing 6 Surakarta, 57139</p> <p>13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri</p> <p>14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui aplikasi pelayanan</p> <p>15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui aplikasi pelayanan</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui aplikasi pelayanan</p> <p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>19. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik</p>

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.  2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan 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	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publikasi dalam format <i>hardcopy</i> dan/atau <i>softcopy</i></li> <li>b) Data mikro lengkap/<i>fullset</i> atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih</li> <li>c) Peta digital wilayah kerja statistik</li> </ul> 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publikasi dalam format <i>softcopy</i></li> <li>b) Data mikro lengkap/<i>fullset</i> atau sebagian/sesuai variabel yang dipilih</li> <li>c) Peta digital wilayah kerja statistik</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Surakarta  <i>Website</i> pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): <i>lapor.go.id</i>  Telp. : (0271) 635428  <i>E-mail</i> : <i>bps3372@bps.go.id</i>

## 2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik;</li><li>7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li><li>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);</li><li>9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</li><li>10. 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).</li></ol>

No	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan)</li> <li>2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung</li> <li>3. Tab pengunjung</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. <i>Scanner</i></li> <li>7. Buku/pustaka <i>hardcopy</i></li> <li>8. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></li> <li>9. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>10. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i>, survei kepuasan layanan, pengaduan)</li> <li>11. Ruang Baca</li> <li>12. CCTV</li> <li>13. Alur Layanan</li> <li>14. Loker/Penitipan Tas/Barang</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
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) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna yang telah ditetapkan.</li> </ol>
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.
----	----------------------------------	--

D. Standar Pelayanan Rekomendasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)</li> <li>c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</li> <li>d) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas</li> <li>f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i></li> </ul> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</li> <li>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik melalui aplikasi pelayanan</li> <li>d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i></li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS</li> <li>2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian</li> <li>3. Pengguna layanan mengambil menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>4. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i></li> <li>5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas</li> <li>6. Petugas memberikan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang perlu diisi oleh pengguna layanan</li> <li>7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta</li> <li>u.p. Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik</li> <li>Jalan P. Lumban Tobing 6 Surakarta, 57139</li> <li>email: bps3372@bps.go.id</li> </ul> </li> <li>8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada aplikasi pelayanan</li> <li>9. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas</li> <li>10. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</li> <li>11. Kepala BPS Kota Surakarta menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</li> <li>12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan</li> <li>13. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</li> <li>14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi Romantik (Rekomendasi Statistik Online) dengan alamat <i>romantik.bps.go.id</i></li> <li>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi bagi kegiatan statistik yang akan dilakukan</li> <li>4. Pengguna layanan mengisi/merekam formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas</li> <li>6. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</li> <li>7. Kepala BPS Kota Surakarta menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</li> <li>8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan</li> <li>9. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</li> <li>10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima <i>e-mail</i> notifikasi tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen formulir tersebut terekam lengkap di aplikasi pelayanan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;</li> <li>2. Surat rekomendasi kegiatan statistik.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Surakarta</p> <p><i>Website</i> pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): <i>lapor.go.id</i></p> <p>Telp. : (0271) 635428</p> <p><i>E-mail</i> : bps3372@bps.go.id</p>

## 2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan)</li> <li>2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung</li> <li>3. Tab pengunjung</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. <i>Scanner</i></li> <li>7. Buku/pustaka <i>hardcopy</i></li> <li>8. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></li> <li>9. Jaringan Intranet/Internet</li> </ol>

		10. Aplikasi pelayanan ( <i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 11. Ruang Baca 12. CCTV 13. Alur Layanan 14. Loker/Penitipan Tas/Barang
No	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki 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) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna yang telah ditetapkan.
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, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan memuat:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu secara konsisten; dan
- b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

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 Statistik Terpadu sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

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

#### BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Surakarta dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### BAB V PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Unit Kerja mengelola pengaduan yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi Ombudsman. Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan apabila disertai dengan bukti yang sah. Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



## BAB VI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup:

- a. penyusunan instrumen survei;
- b. penentuan besaran dan metode penarikan sampel;
- c. penentuan responden;
- d. pelaksanaan survei;
- e. pengolahan hasil survei; dan
- f. penyajian dan pelaporan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

## BAB VII EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun. Evaluasi kinerja meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.

Hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat:

- a. tujuan;
- b. sasaran;
- c. ruang lingkup;
- d. waktu;
- e. pelaksana;
- f. periode;
- g. hasil evaluasi; dan
- h. saran perbaikan.

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Surakarta ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan Surat ini.

Ditetapkan di: Surakarta

Pada tanggal: 20 Desember 2023

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

KOTA SURAKARTA,



*Ratna Setyowati*  
RATNA SETYOWATI