



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SYLAWESI TENGAH

NOMOR 03 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan layanan statistik dan kebutuhan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;

- 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 Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017

- Nomor 107);
11. 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);
 12. 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);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 14. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : PERATURAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan 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 organisasi setingkat eselon II yang melakukan kegiatan Pelayanan Publik dalam hal ini BPS Provinsi Sulawesi Tengah.
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

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Kepala Badan 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

Pasal 3

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

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung;
- c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media *Online*;
- d. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Datang Langsung;
- e. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media *Online*;
- f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Datang Langsung
- g. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media *Online*; dan
- h. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Pasal 4

Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, paling sedikit memuat:

a. Komponen *Service Delivery* terdiri atas:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- 3) Jangka Waktu Pelayanan;
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Pelayanan;
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.

b. Komponen *Manufacturing* terdiri atas:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- 3) Kompetensi Pelaksana;
- 4) Pengawasan Internal;
- 5) Jumlah Pelaksana;
- 6) Jaminan Pelayanan;
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi diseminasi statistik.
- (2) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pasal 6

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja.

- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, Unit Kerja dapat membentuk Tim.

Pasal 7

Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan oleh Kepala Badan menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

Pasal 8

Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 tercantum dalam Lampiran Peraturan Kepala Badan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 9

Penentuan biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b angka 4 ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

Pasal 10

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan.

Pasal 11

Unit Kerja dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 12

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

BAB IV

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 13

- (1) Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tengah dapat memberikan mandat kepada atasan langsung unit kerja.
- (3) Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.

- (4) Pengawasan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB V

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Unit Kerja mengelola pengaduan yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi Ombudsman.
- (3) Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila disertai dengan bukti yang sah.
- (4) Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 15

Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 16

- (1) Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) 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.

Pasal 17

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VII

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Pasal 18

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

Pasal 19

- (1) 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.

(2) Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

Pasal 20

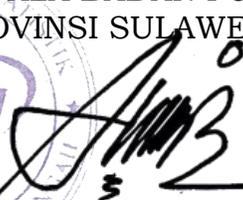
Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu

Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH,




SIMON SAPARY

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
 PROVINSI SULAWESI TENGAH
 NOMOR 03 TAHUN 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
 DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK

A. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1) Layanan <i>offline</i> a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tengah. b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain). 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>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| | | <p>4. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker.</p> <p>5. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.</p> <p>6. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:</p> <p>a. Layanan Perpustakaan Tercetak</p> <p>1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak.</p> <p>2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka.</p> <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <p>1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> <p>2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim publikasi <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> <p>Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.</p> <p>2) Layanan <i>online</i> Pengguna layanan mengakses aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1) Pengguna layanan offline akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu elektronik</p> <p>2) Pengguna layanan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan online</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 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/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah</p> <p>Website : https://lapor.go.id</p> <p>E-mail : bps7200@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 08114554557</p> |

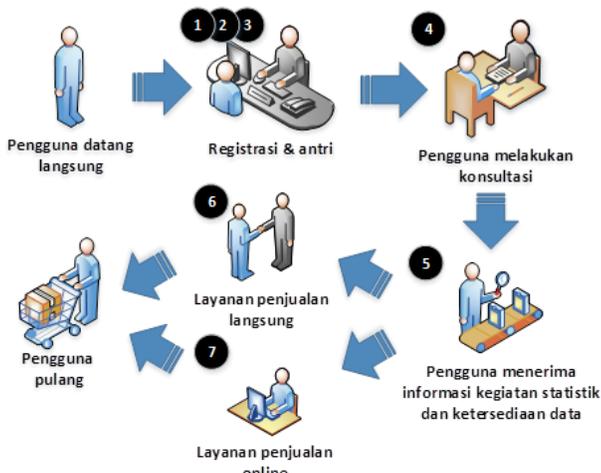
2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 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 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 |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>(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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer.2. Meja.3. Kursi.4. File <i>Softcopy</i> 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; dan8. 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 | 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 melalui Media Datang Langsung

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tengah 2. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS. 2. Pengguna layanan menemui petugas frontline unit PST BPS. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengambil nomor antrian. 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 offline/langsung maupun online. 7. Pengguna layanan dapat langsung pulang. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|--|
| 5. | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |

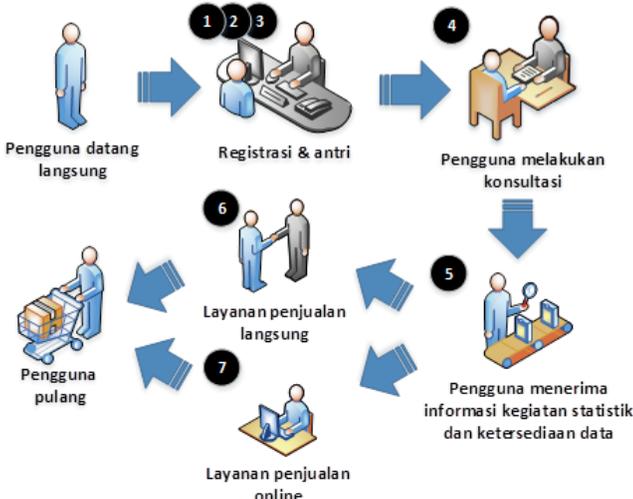
2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan 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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer.2. Meja.3. Kursi.4. Printer.5. Jaringan Intranet/Internet.6. Mesin antrian.7. Aplikasi Silastik Online |
| 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 keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan8. 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 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 | 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 Konsultasi melalui Media Online

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; 2. Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) online; 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi melalui Media Online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan. 1. Jika informasi tidak diperoleh, maka: 2. Pengguna layanan membuat transaksi konsultasi statistik (Data/Metadata/Rekomendasi Kegiatan/Klasifikasi); 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online 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. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|--|
| 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 |
| 5. | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |

2. Komponen *Manufacturing*

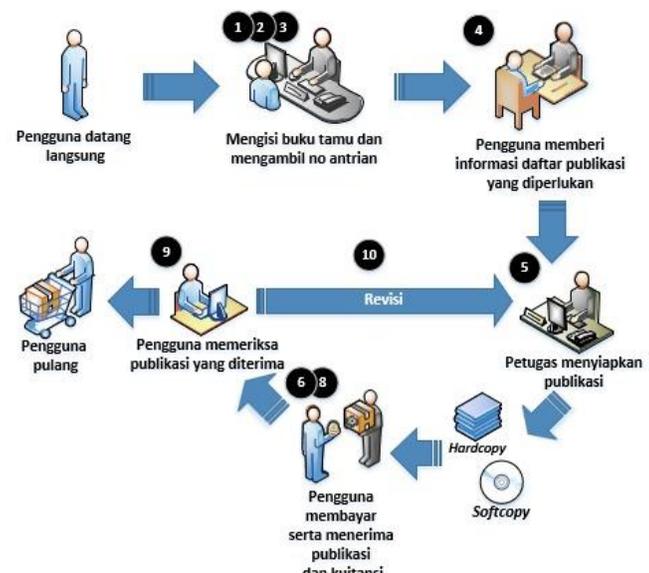
| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Aplikasi Silastik Online |
| 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 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 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 | 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 Penjualan Publikasi melalui Media Datang Langsung

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tengah. 2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan hardcopy dan/atau softcopy publikasi secara offline/langsung (maksimal pembelian softcopy publikasi sebanyak 15 buah). 5. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian hardcopy dan/atau softcopy publikasi (format, biaya, dan media). |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Bagan 4. Prosedur Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS dan menemui petugas frontline unit PST BPS. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengambil nomor antrian. 3. Pengguna layanan menunggu waktu pelayanan penjualan publikasi. 4. Pengguna layanan memberi informasi kepada petugas layanan tentang hardcopy dan/atau softcopy publikasi yang diperlukan. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|--|
| | | 5. Petugas menyiapkan hardcopy dan/atau softcopy publikasi dalam Compact Disk (CD) serta mencetak invoice. 6. Pengguna layanan membayar secara tunai ke Bendahara atau kode billing Sistem informasi PNBP online pada aplikasi Simponi. 7. Bendahara membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan. 8. Petugas layanan menyerahkan hardcopy dan/atau softcopy publikasi kepada pengguna layanan. 9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan hardcopy dan/atau softcopy publikasi yang telah diterima. 10. Petugas memperbaiki hardcopy dan/atau softcopy publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses persiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan. 11. Pengguna layanan dapat langsung pulang |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai. |
| 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 | Hardcopy dan/atau softcopy publikasi BPS. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |

2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 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 |

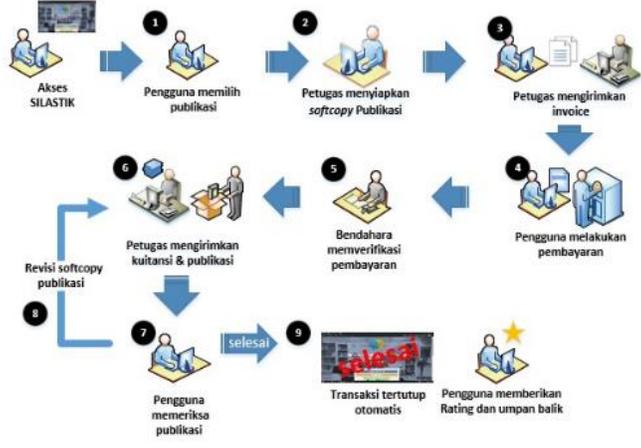
| | | |
|----|--|--|
| | | <p>3683);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Printer. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Mesin Antrian. 7. Kuitansi Pre-Numbered. 8. Compact Disk (CD). 9. Aplikasi Silastik Online |
| 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 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 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 | 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. |

E. Standar Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Online

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 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) online; 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan softcopy publikasi pada Silastik; |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| | | 4. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian softcopy (format, biaya, dan media). |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <p style="text-align: center;">Bagan 5. Prosedur Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media Online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memilih softcopy publikasi yang diperlukan melalui Silastik. 2. Petugas menyiapkan softcopy publikasi yang diperlukan. 3. Petugas membuat file invoice (dengan kode billing Sistem informasi PNBPN online - Simponi) dan mengirimkan ke pengguna layanan. 4. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai biaya pada invoice melalui: 5. Kode billing pada aplikasi simponi, jika pengguna layanan berdomisili di dalam negeri. 6. Transfer dan mengirimkan bukti pembayaran melalui Silastik, jika pengguna layanan berdomisili di luar negeri. 7. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran untuk pembayaran transfer dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri. 8. Petugas mengirimkan kuitansi dan softcopy publikasi, disisi lain pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan softcopy publikasi melalui Silastik. 9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan softcopy publikasi yang telah diterima. 10. Petugas memperbaiki softcopy publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan mengirimkannya kembali. 11. Transaksi secara otomatis berstatus selesai setelah kuitansi dan softcopy publikasi dapat di unduh oleh pengguna layanan serta pengguna layanan dapat memberikan peringkat maupun umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan melalui Silastik. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|---|
| 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 | Softcopy publikasi BPS. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah</p> <p>Website : https://lapor.go.id</p> <p>E-mail : bps7200@bps.go.id</p> <p>SMS/WA : 08114554557</p> |

2. Komponen Manufacturing

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Kuitansi Pre-Numbered. 7. Softcopy Publikasi. 8. Aplikasi Silastik Online |
| 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 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 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 | 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. |

F. Standar Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Datang Langsung

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tengah. 2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan pembelian data mikro (Fullset/tanpa pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik secara offline/langsung. 5. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan 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 | <p>The flowchart illustrates the service delivery process for micro data and digital maps. It consists of 12 numbered steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna datang langsung (User arrives directly) 2. Mengambil no antrian dan mengisi buku tamu (Taking queue number and filling out the register) 3. Menunggu antrian (Waiting in line) 4. Abstraksi penggunaan data mikro/peta oleh pengguna (Data abstraction by user) 5. Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan data mikro/peta yang diminta (Staff checks abstraction suitability) 6. Petugas menyiapkan data mikro/peta dan invoice (Staff prepares data and invoice) 7. Bendahara mendapat informasi daftar data mikro dan peta digital yang dibeli (Cashier gets info on purchased data) 8. Pengguna membayar serta menerima data mikro/peta, invoice dan kuitansi (User pays and receives data/invoice) 9. Pengguna memeriksa data mikro/peta yang diterima (User checks received data) 10. Pengguna memeriksa data mikro/peta yang diterima (User checks received data) 11. Pengguna pulang (User leaves) 12. Revisi (Revision loop back to step 4) <p>Additional labels in the flowchart include: 'Tidak Sesuai' (Not Suitable) leading to 'Konsultasi Statistik' (Statistical Consultation), and 'Sesuai' (Suitable) leading to 'Petugas menandatangani SPPD' (Staff signs SPPD).</p> |

Bagan 6. Prosedur Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Datang Langsung

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS dan menemui petugas frontline unit PST BPS. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan mengambil nomor antrian. 3. Pengguna layanan menunggu waktu untuk dilayani. 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 abtraksi 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 Rp10.000,- dan menyerahkan kepada petugas layanan b. Jika tidak sesuai, pengguna layanan dialihkan ke layanan konsultasi statistik melalui media offline/datang langsung 1. Petugas layanan menyiapkan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik dalam media elektronik, serta mencetak invoice. 2. Petugas layanan memberi informasi kepada bendahara daftar data mikro dan/atau peta digital yang dibeli oleh pengguna layanan. 3. Pengguna layanan membayar secara tunai ke bendahara atau kode biling Sistem informasi PNBPN online pada aplikasi Simponi. 4. Bendahara membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan. 5. Petugas layanan menyerahkan kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik dalam media elektronik kepada pengguna layanan. 6. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik yang telah diterima. 7. Petugas layanan memperbaiki data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik jika terdapat kesalahan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan. 8. Pengguna layanan dapat langsung pulang. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna data akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai. |
| 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 fullset (tanpa pilih variabel) dan/atau peta digital wilayah kerja statistik. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |
|----|--------------------------------------|--|

2. Komponen *Manufacturing*

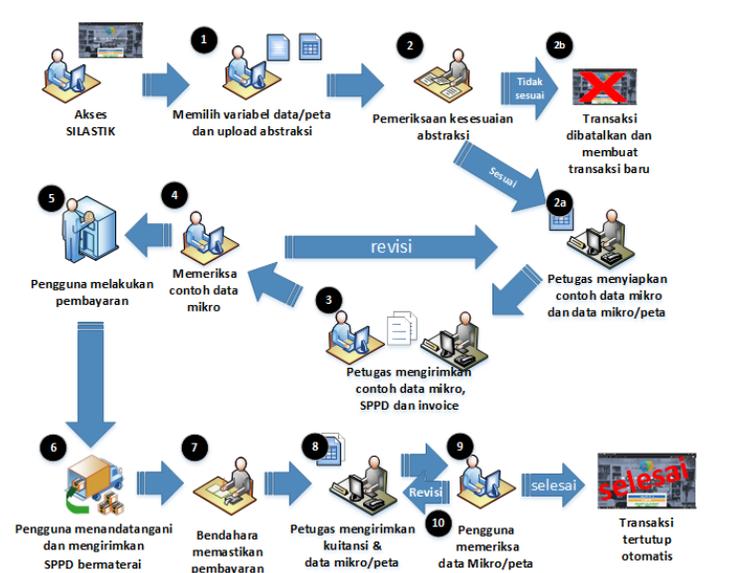
| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan 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); |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none">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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer.2. Meja.3. Kursi.4. Printer.5. Jaringan Intranet/Internet.6. Mesin Antrian.7. Kuitansi Pre-Numbered.8. Data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik.9. Compact Disk (CD).10. Aplikasi Silastik Online |
| 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 keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan8. 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 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 | 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. |

G. Standar Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Online

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 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) online; 3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik pada Silastik; 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 |  <p style="text-align: center;">Bagan 7. Prosedur Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media Online</p> |

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses Silastik:
 - a. Pengguna layanan memilih daftar variabel data mikro dan/atau peta digital yang diperlukan;
 - b. Pengguna layanan mengunggah/upload abstraksi penggunaan data.
2. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara abstraksi penggunaan data dan daftar data mikro dan/atau peta digital yang diperlukan:
 - a. Jika telah sesuai, Petugas 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 petugas.
5. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai biaya pada invoice melalui:
 - a. Kode billing 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.
6. Pengguna layanan mengirimkan 2 (dua) rangkap SPPD asli yang telah ditandatangani di atas meterai Rp.10.000,- ke alamat berikut:

Badan Pusat Statistik
Direktorat Diseminasi Statistik
Jl. Dr Sutomo No. 6-8 Jakarta Pusat 10710
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.
8. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap file kuitansi, data mikro dan/atau peta digital yang telah diterima.
9. Petugas memperbaiki data mikro dan/atau peta digital jika terdapat kesalahan dan mengirimkannya kembali kepada pengguna layanan.
10. Transaksi akan otomatis tertutup ketika sudah tidak ada revisi data mikro/peta digital.
11. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik.

Catatan:

1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat.

| | | |
|----|--------------------------------------|---|
| | | 2. Permintaan perbaikan data mikro dan peta digital akan dilayani maksimal 30 hari dari selesainya transaksi dengan menunjukkan kuitansi pembelian. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 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 wilayah kerja statistik. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |

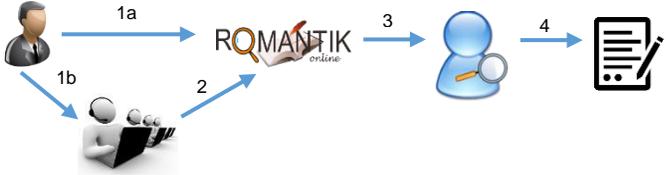
2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);6. Peraturan 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, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer.2. Meja.3. Kursi.4. Printer.5. Jaringan Intranet/Internet.6. Mesin Antrian.7. Kuitansi Pre-Numbered.8. Data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik.9. Aplikasi Silastik Online |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan perundang-undangan.2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik3. 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; dan8. 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 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 | 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. |

H. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif untuk akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik) Online. 2. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral. 3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FPS3) dalam bentuk manual atau elektronik. 4. Media Layanan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Offline: <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan melalui datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tengah 2) Pengguna layanan mengisi buku tamu. b. Layanan Online Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik Online. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Bagan 8. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) Online, maupun (b) Offline. 2. Jika pengajuan secara offline, maka operator BPS akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke romantik online. 3. BPS memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui Romantik Online. 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. |
| 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 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|--|
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kotak Saran & Pengaduan/Ruang Konsultasi & Pengaduan BPS Provinsi Sulawesi Tengah Website : https://lapor.go.id E-mail : bps7200@bps.go.id SMS/WA : 08114554557 |

2. Komponen *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>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).</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Printer. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Scanner. 7. Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektorial (FS3). 8. Aplikasi Romantik Online |
| 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 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 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 | 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. |



KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

SIMON SAPARY