



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO

KEPUTUSAN

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO

NOMOR 90/7504/2023 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK

KABUPATEN BONE BOLANGO

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO

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 statistic 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 36 83);
2. Undang – undang 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 Penilaian Kinerja Unit 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 : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO

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 Kabupaten Bone Bolango 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 III yang melakukan kegiatan Pelayanan Publik.
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 Keputusan 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 Kabupaten Bone Bolango 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 *Online*;
- e. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media *Online*; dan
- f. 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 Tim yang menyelenggarakan fungsi diseminasi statistik.
2. Tim 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 Tim Kerja.
2. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

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 Keputusan 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, Tim 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

Tim 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, Tim Kerja wajib melakukan evaluasi Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

2. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Tim 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 Kabupaten Bone Bolango
2. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango 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 efektivitas 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.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku:

1. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango Nomor 75046.013 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango Tahun 2021, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Peraturan Kepala Badan ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Kepala Badan ini.

Pasal 21

Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bone Bolango
Pada tanggal 03 April 2023
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bone Bolango

Suparno, S.Si, S.E, M.Si



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN BONE BOLANGO
NOMOR 90/7504/2023 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN
STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK

A. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

1) Layanan *Offline*

- a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Bone Bolango
- b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
- c) Pengguna layanan mengisi buku tamu digital.

2) Layanan *Online*

- a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan *Online*.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Layanan *Offline*



Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Keterangan :

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Bone Bolango
2. Pengguna layanan menemui petugas frontline unit PST BPS Kabupaten Bone Bolango
3. Pengguna layanan mengisi buku tamu digital
4. Pengguna layanan mendapatkan nomor antrian
5. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas frontline
6. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan tercetak (hardcopy) di ruang PST
7. Pengguna layanan mengambil kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.

c. Jangka Waktu Pelayanan

- 1) Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.
- 2) Pengguna layanan *Offline* akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu digital
- 3) Pengguna layanan *Online* dapat langsung mencari publikasi secara mandiri di website BPS Kabupaten Bone Bolango.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF.

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor BPS Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 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 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 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); Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
7. 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);

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 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);
- b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Komputer.
 2. Meja.
 3. Kursi.
 4. Publikasi Cetak
 5. File Softcopy Publikasi BPS (PDF).
 6. Jaringan Internet.
 7. Aplikasi Buku Tamu Digital untuk mengambil antrian
- c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
 8. Bersikap ramah dan sopan.
- d. Pengawasan Internal
- Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
- e. Jumlah Pelaksana
- Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.
- f. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

B. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Datang Langsung

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

- 1) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Bone Bolango
- 2) Pengguna layanan memiliki *email* yang masih aktif
- 3) Pengguna layanan mengisi buku tamu digital.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Datang Langsung

Keterangan :

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Bone Bolango
2. Pengguna layanan menemui petugas frontline unit PST BPS Kabupaten Bone Bolango

3. Pengguna layanan mengisi buku tamu digital
4. Pengguna layanan mendapatkan nomor antrian
5. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan
6. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan dengan petugas layanan
7. Pengguna layanan dapat langsung pulang.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Jasa Konsultasi Informasi Statistik

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor BPS Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
 - 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
- b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Komputer.
 2. Meja.
 3. Kursi.
 4. Printer

5. File Softcopy Publikasi BPS (PDF).
 6. Jaringan Internet.
 7. Aplikasi Buku Tamu Digital untuk mengambil antrian
 8. Aplikasi Silastik *Online*
- c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
 - 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
 - 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
 - 8) Bersikap ramah dan sopan.
- d. Pengawasan Internal
- Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
- e. Jumlah Pelaksana
- Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.
- f. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

C. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Datang Langsung

- Melalui Silastik
 1. Komponen *Service Delivery*
 - a. Persyaratan
 - 1) Pengguna layanan memiliki *email* yang masih aktif,

- 2) Pengguna layanan memiliki akun pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik) *Online*,
 - 3) Penggunaan layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi pada Silastik
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Media *Online*

Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses Silastik untuk mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan.
 2. Jika informasi tidak diperoleh, maka:
 - a. Pengguna layanan membuat transaksi konsultasi statistik (Data/Metadata/Rekomendasi Kegiatan/Klasifikasi);
 - b. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan *Online* pada Silastik.
 3. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan.
 4. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari.
 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Silastik.
- c. Jangka Waktu Pelayanan
- Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Jasa Konsultasi Informasi Statistik

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor BPS

Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) Printer
- 5) Jaringan Internet.
- 6) Aplikasi Buku Tamu Digital untuk mengambil antrian
- 7) Aplikasi Silastik *Online*

c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan

- 8) Bersikap ramah dan sopan.
 - d. Pengawasan Internal
Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
 - e. Jumlah Pelaksana
Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.
 - f. Jaminan Pelayanan
Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
 - g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.
- Melalui Livechat
 1. Komponen *Service Delivery*
 - a. Persyaratan
 - 1) Pengguna layanan memiliki aplikasi web browser untuk dapat masuk website
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 4. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Media *Online Livechat*

Keterangan :

1. Pengguna layanan membuka website BPS Kabupaten Bone Bolango
 2. Pengguna layanan mengisi form identitas dan uraian yang ingin dikonsultasikan
 3. Petugas menerima pesan masuk dan menjelaskan ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan pengguna
 4. Petugas Layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai
 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui Livechat.
- c. Jangka Waktu Pelayanan
Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.
- d. Biaya/Tarif
Tidak dipungut biaya.
- e. Produk Pelayanan
Jasa Konsultasi Informasi Statistik
- f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan
Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor BPS Kabupaten Bone Bolango
- Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>
WhatsApp : 0811 431 7504
E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);

- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
 - 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
- b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Komputer/Laptop/HP
 2. Meja.

3. Kursi.
 4. Jaringan Internet.
- c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
 - 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
 - 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
 - 8) Bersikap ramah dan sopan.
- d. Pengawasan Internal
- Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
- e. Jumlah Pelaksana
- Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.
- f. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.
- Melalui WhatsApp
 1. Komponen *Service Delivery*
 - a. Persyaratan
 - 1) Pengguna layanan memiliki aplikasi WhatsApp di Handphone/Komputer/Laptop

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 5. Prosedur Pelayanan Konsultasi melalui Media *Online* WhatsApp

Keterangan :

1. Pengguna layanan membuka aplikasi WhatsApp di Handphone/Komputer/Laptop
2. Pengguna layanan menyampaikan identitas. Jika pengguna layanan tidak menyampaikan identitas maka petugas layanan menanyakan identitas pengguna.
3. Pengguna layanan menyampaikan uraian yang ingin dikonsultasikan
4. Petugas menjelaskan ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan pengguna
5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui *WhatsApp*.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat kecuali hari libur dan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Jasa Konsultasi Informasi Statistik

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor
BPS Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);

- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
- b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Komputer/Laptop/HP
 2. Meja.
 3. Kursi.
 4. Jaringan Internet.
- c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
 - 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
 - 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
 - 8) Bersikap ramah dan sopan.
- d. Pengawasan Internal
- Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
- e. Jumlah Pelaksana
- Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

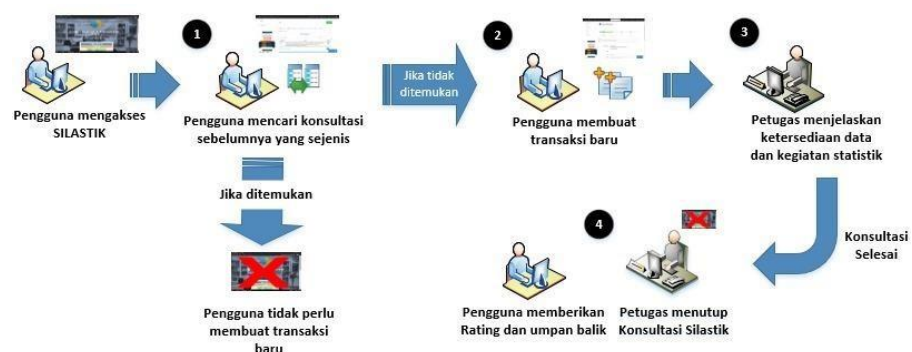
D. Standar Pelayanan Penjualan Publikasi melalui Media *Online*

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

- 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
- 4) Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian softcopy (format, biaya, dan media).

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 6. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media *Online*

Keterangan :

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 PNBP *Online* - Simponi) dan mengirimkan ke pengguna layanan.
4. 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.
5. Bendahara melakukan verifikasi pembayaran untuk pembayaran transfer dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri.
6. Petugas mengirimkan kuitansi dan *softcopy* publikasi, di sisi lain pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan *softcopy* publikasi melalui Silastik.
7. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan *softcopy* publikasi yang telah diterima.
8. Petugas memperbaiki *softcopy* publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan mengirimkannya kembali.
9. '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.

Catatan:

1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat.
 2. Biaya pengiriman *hardcopy* kuitansi dan *softcopy* publikasi ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan.
- c. Jangka Waktu Pelayanan
- Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita
- (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

e. Produk Pelayanan

Jasa Konsultasi Informasi Statistik

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di kantor
BPS Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
 - 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
- b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Komputer.
 2. Meja.
 3. Kursi.
 4. Printer
 5. Jaringan Internet.
 6. Kuitansi Pre-Numbered
 7. Softcopy Publikasi
 8. Aplikasi Silastik *Online*
- c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
 - 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
 - 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
 - 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

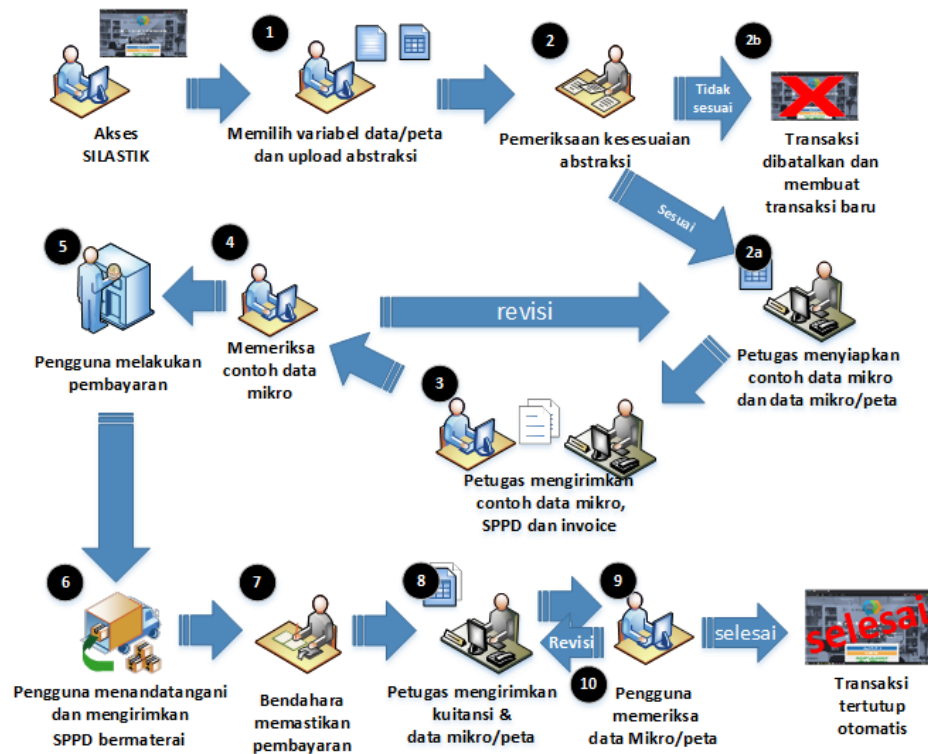
E. Standar Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media *Online*

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

- 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).

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 7. Prosedur Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui Media *Online*

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 Rp10.000,00 ke alamat berikut:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango
Jalan Prof. DR. Ing BJ Habibie Desa Moutong Kec. Tilongkabila
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.
12. Jangka Waktu Pelayanan
- Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.
13. 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.

14. Produk Pelayanan

Data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik

15. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di kantor BPS
Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

- 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

1. Komputer.
2. Meja.
3. Kursi.
4. Printer
5. Jaringan Internet.
6. Kuitansi Pre-Numbered
7. Data mikro dan peta digital wilayah kerja statistik
8. Aplikasi Silastik *Online*

c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
- 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

- g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

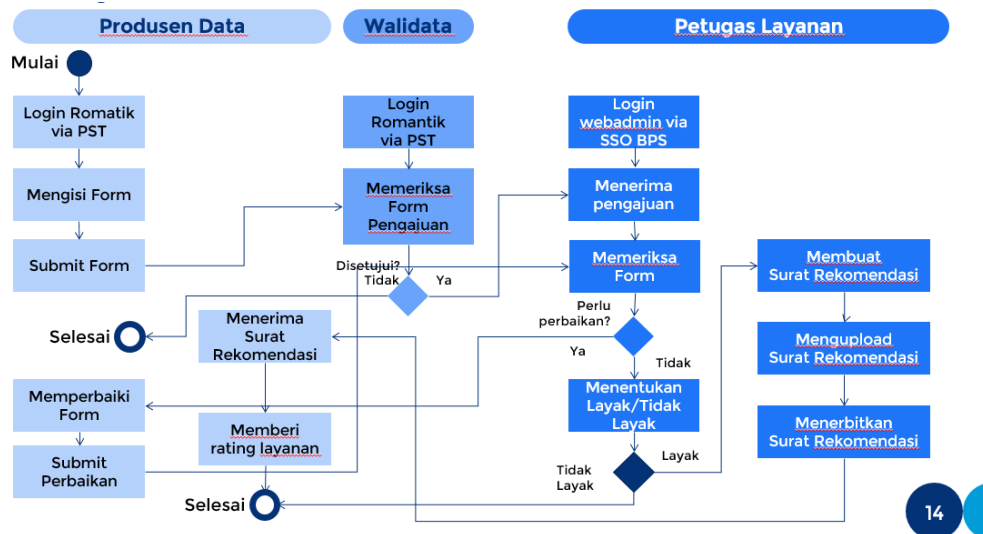
F. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

a. Persyaratan

- 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:
 - a) Layanan *Offline*:
 - 1) Layanan melalui datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Bone Bolango
 - 2) Pengguna layanan mengisi buku tamu.digital
 - 3) Pengguna layanan mendapatkan nomor antrian
 - 4) Layanan melalui e-mail/surat ditujukan kepada:
Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango
Email: bps7504@bps.go.id
 - b) Layanan *Online*
Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik *Online*.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Bagan 8. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) *Online*, maupun (b) *Offline*.
2. Jika pengajuan secara *Offline*, maka operator BPS Kabupaten Bone Bolango akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke romantik *Online*.
3. BPS Kabupaten Bone Bolango memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui Romantik *Online*. Jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak, BPS menerbitkan surat rekomendasi. Namun, jika rancangan kegiatan statistik perlu diperbaiki, maka BPS mengembalikan FS3 ke pengguna layanan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 08.00 – 15.30 wita (Senin-Kamis) dan pukul 08.00 – 16.00 wita pada hari jumat.

d. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya

e. Produk Pelayanan

- 1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik,
- 2) Surat rekomendasi kegiatan statistic

f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di kantor BPS
Kabupaten Bone Bolango

Website : <https://s.bps.go.id/pengaduan7504>

WhatsApp : 0811 431 7504

E-mail : lapor7504@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 6) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

- 8) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

1. Komputer.
2. Meja.
3. Kursi.
4. Printer
5. Jaringan Internet.
6. Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FS3)
7. Aplikasi Romantik *Online*

c. 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
- 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

- g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bone Bolango



Suparno, S.Sr, S.E, M.Si