



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR: 0613009/35/PST Tahun 2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR**

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal I angka 2 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

- Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus;
 14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota;
 15. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur sekaligus merevisi Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebelumnya. Kamus istilah dan tarif PNBP yang melengkapi Standar pelayanan disertakan pada Lampiran 2 dan Lampiran 3 Keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 13 Juni 2023

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR,



ZULKIPLI

LAMPIRAN 1
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
 PROVINSI JAWA TIMUR 0613009/35/PST TAHUN
 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
 TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
 STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR

A. Standar Pelayanan Perpustakaan
 1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><i>Layanan Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur Lantai 1. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dll). <p><i>Layanan Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Email</i> pengguna layanan sudah terdaftar di <i>website</i> pelayanan statistik BPS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><i>Layanan Offline</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan <i>Offline</i></p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur. Pengguna layanan menemui resepsionis dan menyerahkan kartu identitas ke resepsionis. Pengguna mengisi buku tamu dan meletakkan tas pada loker. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut : <ol style="list-style-type: none"> <i>Layanan perpustakaan tercetak</i> :

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak. 2. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka. <p>b. Layanan perpustakaan digital :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>. 2. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi <i>form</i> permintaan dan mengirim publikasi <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>. <p>5. Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis kemudian pulang.</p> <p>Layanan Online Pengguna layanan langsung mengunjungi <i>website</i> perpustakaan BPS.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at</p> <p>Jam pelayanan : 08.00 – 15.30 (Senin – Kamis)</p> <p style="padding-left: 40px;">08.00 – 16.00 (Jum’at)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika layanan <i>offline</i>, pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit setelah pengunjung sebelumnya telah selesai menerima layanan. • Jika layanan <i>online</i>, pengguna layanan langsung dapat pelayanan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan langsung :</p> <p style="padding-left: 40px;">Kotak saran dan pengaduan di lantai 1 atau Ruang pengaduan di lantai 1</p> <p>Website :</p> <p style="padding-left: 40px;">http://s.bps.go.id/PENGADUAN3500 atau http://lapor.go.id</p> <p>Telp. : 0821 62 900 900 (hanya menerima telepon)</p>

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,

No.	Komponen	Uraian
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan 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 Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. <i>Scanner</i> 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> berwatermark 7. Jaringan Internet 8. Aplikasi pelayanan
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.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) 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 Data Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Offline</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mendatangi Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur Lantai 1. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dll) dan/atau <i>email</i> dan/atau nomor telepon. <p>Layanan Online</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang sudah terdaftar di <i>website</i> pelayanan statistik BPS dan/atau nomor HP yang terhubung pada aplikasi <i>chat</i>.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Layanan Offline</p> <p>Layanan <i>offline</i> terdiri dari layanan datang langsung, <i>email</i>, dan telepon.</p> <pre> graph TD A[Pengguna datang langsung/melalui email/telepon] --> B[Registri & entry (jika datang langsung)] B --> C[Pengguna melakukan konsultasi] C --> D[Pengguna menerima informasi kegiatan statistik dan ketersediaan data] D --> E[Layanan perijualan langsung] E --> F[Pengguna pulang] F --> A </pre> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Data <i>Offline</i></p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur dan/atau mengirimkan <i>email</i> ke alamat <i>email</i> resmi BPS Provinsi Jawa Timur dan/atau telepon ke nomor telepon resmi BPS Provinsi Jawa Timur dengan menyebutkan identitas diri dan tujuan konsultasi. 2. Pengguna layanan menemui resepsionis, jika datang langsung. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu, jika datang langsung. 4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan. 5. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan. 6. Pengguna layanan dapat lanjut pada layanan penjualan produk BPS jika akan melakukan pembelian. 7. Pengguna layanan dapat langsung pulang, jika datang langsung. <p>Layanan Online</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>Chat</i> di <i>website</i> resmi BPS Provinsi Jawa Timur : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan melakukan akses laman <i>website</i> BPS Provinsi Jawa Timur. b. Pengguna layanan memilih menu <i>chat</i> di laman <i>website</i> BPS Provinsi Jawa Timur. c. Pengguna layanan melakukan <i>input</i> data nama, <i>email</i>, nomor HP, dan pertanyaan awal. d. Pengguna layanan memulai konsultasi dengan petugas. 2. Aplikasi <i>Chatbot</i> : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan melakukan <i>chat</i> melalui aplikasi <i>chat</i>. b. Pengguna layanan melakukan <i>chat</i> sesuai dengan format yang ditentukan oleh sistem. 3. Website pelayanan <i>online</i> : <div data-bbox="558 1478 1388 1612" data-label="Diagram"> </div> <p>Bagan 3. Prosedur Pelayanan Konsultasi Data melalui Media Website Pelayanan Online</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan membuka <i>website</i> pelayanan <i>online</i>. b. Pengguna layanan memilih layanan konsultasi. c. Pengguna layanan dapat memilih percakapan konsultasi yang telah diselesaikan di menu “Pencarian Konsultasi”

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Jika pada menu “Pencarian Konsultasi” tidak ditemukan tema yang diinginkan, pengguna layanan dapat membuat transaksi baru.</p> <p>e. Transaksi konsultasi akan dijawab oleh admin layanan.</p> <p>f. Pastikan jawaban sudah sesuai dengan yang diharapkan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at</p> <p>Jam pelayanan : 08.00 – 15.30 (Senin – Kamis)</p> <p>08.00 – 16.00 (Jum’at)</p> <p>Aplikasi <i>Chatbot</i> memberikan pelayanan 24 jam, setiap hari.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika layanan datang langsung, pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit setelah pengunjung sebelumnya telah selesai menerima layanan. • Jika layanan <i>email</i>, pengguna layanan akan dilayani maksimal 2 hari kerja setelah <i>email</i> diterima. • Jika layanan <i>online</i>, pengguna layanan akan dilayani maksimal 1 hari kerja setelah permintaan konsultasi diterima. • Jika layanan telepon, pengguna layanan akan langsung dilayani.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan langsung :</p> <p>Kotak saran dan pengaduan di lantai 1 atau Ruang pengaduan di lantai 1</p> <p>Website :</p> <p>http://s.bps.go.id/PENGADUAN3500 atau http://lapor.go.id</p> <p>Telp. : 0821 62 900 900 (hanya menerima telepon)</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

No.	Komponen	Uraian
		<p>2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>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);</p> <p>8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</p> <p>9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).</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. Aplikasi pelayanan
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 minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

C. Standar Pelayanan Penjualan Produk BPS

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><i>Layanan Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur Lantai 1. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dll) dan/atau menyetujui syarat penjualan produk BPS (abstraksi, format, biaya, tanda tangan elektronik, dan materai elektronik). <p><i>Layanan Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang sudah terdaftar di website pelayanan statistik BPS. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk BPS (abstraksi, format, biaya, tanda tangan elektronik, dan materai elektronik).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><i>Layanan Offline</i></p> <p>Bagan 4. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk BPS <i>Offline</i></p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur. Pengguna layanan menemui resepsionis. Pengguna layanan mengisi buku tamu. Pengguna layanan memberi informasi kepada petugas layanan tentang pembelian Produk BPS. Petugas mengarahkan dan

No.	Komponen	Uraian
		<p>membantu pengguna layanan untuk menggunakan <i>website</i> pelayanan <i>online</i>.</p> <p>5. Pengguna layanan dapat langsung pulang.</p> <p>Layanan <i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna <i>login</i> ke <i>website</i> pelayanan <i>online</i>. 2. Membuat transaksi. 3. Petugas layanan melakukan pemrosesan transaksi 4. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan/atau melengkapi berkas. 5. Petugas layanan melakukan verifikasi berkas. 6. Transaksi selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at</p> <p>Jam pelayanan : 08.00 – 15.30 (Senin – Kamis)</p> <p style="padding-left: 40px;">08.00 – 16.00 (Jum’at)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika layanan <i>offline</i>, pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit setelah pengunjung sebelumnya telah selesai menerima layanan. • Jika layanan <i>online</i>, pengguna layanan akan dilayani maksimal 1 hari kerja setelah permintaan diterima.
4	Biaya/Tarif	<p>Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Produk BPS, yaitu publikasi tidak berwatermark, data mikro, dan peta wilayah kerja statistik</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan langsung :</p> <p style="padding-left: 40px;">Kotak saran dan pengaduan di lantai 1 atau Ruang pengaduan di lantai 1</p> <p>Website :</p> <p style="padding-left: 40px;">http://s.bps.go.id/PENGADUAN3500 atau http://lapor.go.id</p> <p>Telp. : 0821 62 900 900 (hanya menerima telepon)</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, 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 Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
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 pelayanan
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.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) 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 Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

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 <i>Online</i>. 2. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral. 3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral dalam bentuk manual atau elektronik. 4. Media Layanan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> Layanan <i>Offline</i> : <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan melalui datang langsung ke perpustakaan BPS Provinsi Jawa Timur Lantai 1. b. Layanan melalui <i>email</i>/surat ditujukan kepada: Kepala BPS Provinsi Jawa Timur u.p. Koordinator Fungsi IPDS Jalan Raya Kendangsari Industri No. 43 - 44 Surabaya 60292, Email: bps3500@bps.go.id Layanan <i>Online</i> : Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik <i>Online</i>.
2.		

No.	Komponen	Uraian
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div data-bbox="678 313 1220 548" data-label="Diagram"> <pre> graph TD User((User)) -- 1a --> BPS((BPS)) User -- 1b --> BPS BPS -- 2 --> BPS BPS -- 3 --> User BPS -- 4 --> BPS BPS -- 5 --> Document[Document] </pre> </div> <p data-bbox="510 582 1356 649" style="text-align: center;">Bagan 5. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral</p> <p data-bbox="486 694 654 728">Keterangan:</p> <ol data-bbox="486 728 1388 1332" style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) <i>Online</i>, maupun (b) <i>Offline</i>. 2. Jika pengajuan secara <i>offline</i>, maka operator BPS akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik <i>online</i>. 3. BPS mengembalikan formulir pengajuan rekomendasi kegiatan statistik ke pengguna layanan jika rancangan kegiatan statistik perlu diperbaiki. Pengembalian formulir disertai dengan saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik. Pengguna layanan dapat memperbaiki formulir dan mengajukan kembali ke BPS. 4. BPS menyatakan melanjutkan ke proses pengesahan surat rekomendasi statistik, jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak. 5. Pengesahan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p data-bbox="486 1422 965 1456">Jadwal Pelayanan : Senin – Jum’at</p> <p data-bbox="486 1467 1133 1512">Jam pelayanan : 08.00 – 15.30 (Senin – Kamis)</p> <p data-bbox="710 1523 1029 1556" style="text-align: center;">08.00 – 16.00 (Jum’at)</p> <ul data-bbox="486 1568 1356 1702" style="list-style-type: none"> • Pengguna layanan akan menerima keputusan layak atau dikembalikan maksimal 10 hari setelah formular <i>disubmit</i>. • Pengguna akan menerima surat rekomendasi kegiatan statistik maksimal 3 hari setelah formulir diputuskan layak.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis.
5	Produk Pelayanan	1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik

No.	Komponen	Uraian
		2. Surat rekomendasi kegiatan statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan langsung :</p> <p>Kotak saran dan pengaduan di lantai 1 atau Ruang pengaduan di lantai 1</p> <p>Website :</p> <p>http://s.bps.go.id/PENGADUAN3500 atau http://lapor.go.id</p> <p>Telp. : 0821 62 900 900 (hanya menerima telepon)</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, 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 Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Aplikasi pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) 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 JAWA TIMUR,



LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR 0613009/35/PST TAHUN
2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TIMUR

DAFTAR ISTILAH PADA STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR

No	Istilah	Keterangan
1	<i>Website</i> pelayanan statistik BPS	<i>Website</i> yang digunakan untuk mendapatkan layanan BPS, diantaranya : a. <i>Website</i> perpustakaan BPS dapat diakses melalui https://perpustakaan.bps.go.id/opac/ b. <i>Website</i> pelayanan <i>online</i> dapat diakses melalui https://silastik.bps.go.id/
2	<i>Email</i> resmi BPS Provinsi Jawa Timur	<i>Email</i> yang digunakan oleh BPS Provinsi Jawa Timur untuk menerima layanan dengan alamat bps3500@bps.go.id
3	Nomor telepon resmi BPS Provinsi Jawa Timur	Nomor yang digunakan oleh BPS Jawa Timur untuk menerima layanan dengan nomor (031) 8439343
4	Aplikasi <i>chatbot</i>	Aplikasi robot chat yang menjawab secara otomatis pertanyaan dari pengguna layanan dengan mengetikkan pertanyaan dengan format tertentu. Aplikasi ini menggunakan media Whatsapp (WA) <i>chat</i> dan dapat diakses melalui nomor WA 0821 62 900 900
5	Aplikasi rekomendasi kegiatan statistik <i>online</i>	Aplikasi layanan penerbitan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral berbasis <i>website</i> yang dapat diakses melalui https://romantik.bps.go.id/

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

PROVINSI JAWA TIMUR,


ZULKIPLI

LAMPIRAN 3
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
 PROVINSI JAWA TIMUR 0613009/35/PST TAHUN
 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
 TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
 PROVINSI JAWA TIMUR

JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG
 BERLAKU PADA BADAN PUSAT STATISTIK BERDASARKAN PERATURAN
 PEMERINTAH NOMOR 7 TAHUN 2015

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
I.	PENJUALAN PUBLIKASI CETAKAN (Menurut Jumlah Halaman)		
	A. 01-26 halaman	per buku	Rp 10.000,00
	B. 27-66 halaman	per buku	Rp 20.000,00
	C. 67-106 halaman	per buku	Rp 30.000,00
	D. 107-146 halaman	per buku	Rp 40.000,00
	E. 147-186 halaman	per buku	Rp 50.000,00
	F. 187-226 halaman	per buku	Rp 60.000,00
	G. 227-266 halaman	per buku	Rp 70.000,00
	H. 267-306 halaman	per buku	Rp 80.000,00
	I. 307-346 halaman	per buku	Rp 90.000,00
	J. 347-386 halaman	per buku	Rp 100.000,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	K. 387-426 halaman	per buku	Rp 110.000,00
	L. 427-466 halaman	per buku	Rp 120.000,00
	M. 467-506 halaman	per buku	Rp 130.000,00
	N. 507-546 halaman	per buku	Rp 140.000,00
	O. 547-586 halaman	per buku	Rp 150.000,00
	P. 587-626 halaman	per buku	Rp 160.000,00
	Q. 627-666 halaman	per buku	Rp 170.000,00
	R. 667-706 halaman	per buku	Rp 180.000,00
	S. 707-746 halaman	per buku	Rp 190.000,00
	T. 747-786 halaman	per buku	Rp 200.000,00
	U. 787-826 halaman	per buku	Rp 210.000,00
	V. 827-866 halaman	per buku	Rp 220.000,00
	W. 867-906 halaman	per buku	Rp 230.000,00
	X. 907-946 halaman	per buku	Rp 240.000,00
	Y. 947-986 halaman	per buku	Rp 250.000,00
	Z. 987-1026 halaman	per buku	Rp 260.000,00
	AA. 1027-1066 halaman	per buku	Rp 270.000,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	BB. 1067-1106 halaman	per buku	Rp 280.000,00
	CC. 1107-1146 halaman	per buku	Rp 290.000,00
	DD. di atas 1146 halaman	per buku	Rp 300.000,00
	II. PENJUALAN PUBLIKASI ELEKTRONIK (menurut jumlah halaman dan dalam bentuk pdf)		
	A. 01-26 halaman	per keping per judul	Rp 10.000,00
	B. 27-66 halaman	per keping per judul	Rp 20.000,00
	C. 67-106 halaman	per keping per judul	Rp 30.000,00
	D. 107-146 halaman	per keping per judul	Rp 40.000,00
	E. 147-186 halaman	per keping per judul	Rp 50.000,00
	F. 187-226 halaman	per keping per judul	Rp 60.000,00
	G. 227-266 halaman	per keping per judul	Rp 70.000,00
	H. 267-306 halaman	per keping per judul	Rp 80.000,00
	I. 307-346 halaman	per keping per judul	Rp 90.000,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	J. 347-386 halaman	per keping per judul	Rp 100.000,00
	K. 387-426 halaman	per keping per judul	Rp 110.000,00
	L. 427-466 halaman	per keping per judul	Rp 120.000,00
	M. 467-506 halaman	per keping per judul	Rp 130.000,00
	N. 507-546 halaman	per keping per judul	Rp 140.000,00
	O. 547-586 halaman	per keping per judul	Rp 150.000,00
	P. 587-626 halaman	per keping per judul	Rp 160.000,00
	Q. 627-666 halaman	per keping per judul	Rp 170.000,00
	R. 667-706 halaman	per keping per judul	Rp 180.000,00
	S. 707-746 halaman	per keping per judul	Rp 190.000,00
	T. 747-786 halaman	per keping per judul	Rp 200.000,00
	U. 787-826 halaman	per keping per judul	Rp 210.000,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	V. 827-866 halaman	per keping per judul	Rp 220.000,00
	W. 867-906 halaman	per keping per judul	Rp 230.000,00
	X. 907-946 halaman	per keping per judul	Rp 240.000,00
	Y. 947-986 halaman	per keping per judul	Rp 250.000,00
	Z. 987-1026 halaman	per keping per judul	Rp 260.000,00
	AA. 1027-1066 halaman	per keping per judul	Rp 270.000,00
	BB. 1067-1106 halaman	per keping per judul	Rp 280.000,00
	CC. 1107-1146 halaman	per keping per judul	Rp 290.000,00
	DD. di atas 1146 halaman	per keping per judul	Rp 300.000,00
III.	PENJUALAN DATA MIKRO		
	A. Tanpa Proses Data (Dalam Bentuk <i>Dbase File</i>)		
	1. Sampai dengan 50 MB	per 1000 bytes	Rp 100,00
	2. Tambahan per 1000 bytes di atas 50 MB sampai dengan 100 MB	per 1000 bytes	Rp 50,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF	
	3. Tambahan per 1000 bytes di atas 100 MB sampai dengan 500 MB	per 1000 bytes	Rp	25,00
	4. Tambahan per 1000 bytes di atas 500 MB sampai dengan 1000 MB	per 1000 bytes	Rp	15,00
	5. Tambahan per 1000 bytes di atas 1000 MB	per 1000 bytes	Rp	5,00
	B. Dengan Proses Data (Tabulasi Hasil Olahan Data Mikro per Tabel)			
	1. Variabel input sampai dengan 50 MB	per 1000 bytes	Rp	10,00
	2. Variabel input di atas 50 MB sampai dengan 100 MB	per 1000 bytes	Rp	5,00
	3. Variabel input di atas 100 MB sampai dengan 500 MB	per 1000 bytes	Rp	3,00
	4. Variabel input di atas 500 MB sampai dengan 1000 MB	per 1000 bytes	Rp	2,00
	5. Variabel input di atas 1000 MB	per 1000 bytes	Rp	1,00
IV.	PENJUALAN PETA DIGITAL WILAYAH KERJA STATISTIK (Dalam Bentuk <i>Shape File</i>)			
	A. Peta Indonesia per Kecamatan	per peta	Rp	10.000.000,00
	B. Peta Indonesia per Desa	per peta	Rp	30.000.000,00
	C. Peta Kabupaten per Kecamatan	per peta	Rp	30.000,00

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	D. Peta Kota per Kecamatan	per peta	Rp 15.000,00
	E. Peta Kabupaten per Desa/Kelurahan/nama lain	per peta	Rp 70.000,00
	F. Peta Kota per Desa/Kelurahan/nama lain	per peta	Rp 35.000,00
	G. Peta Kecamatan per Desa/Kelurahan/nama lain	per peta	Rp 15.000,00

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

PROVINSI JAWA TIMUR,



ZULKIPLI