



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU
NOMOR: 28 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK PROVINSI BENGKULU

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 Bengkulu tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);

9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);
14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586);
15. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU.
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu 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 Bengkulu.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkulu Pada
tanggal 17 Februari 2023

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU,



WIN RIZAL

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU
NOMOR : 28 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DILINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK PROVINSI BENGKULU

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu ini yang dimaksud dengan:

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

BAB II RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu ini meliputi:

1. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
2. Pembinaan dan Pengawasan
3. Pengaduan Masyarakat;
4. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
5. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu, yang meliputi:

1. Standar Pelayanan Perpustakaan;
2. Standar Pelayanan Penjualan;
3. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik ;
4. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Provinsi Bengkulu, 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

Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

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

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

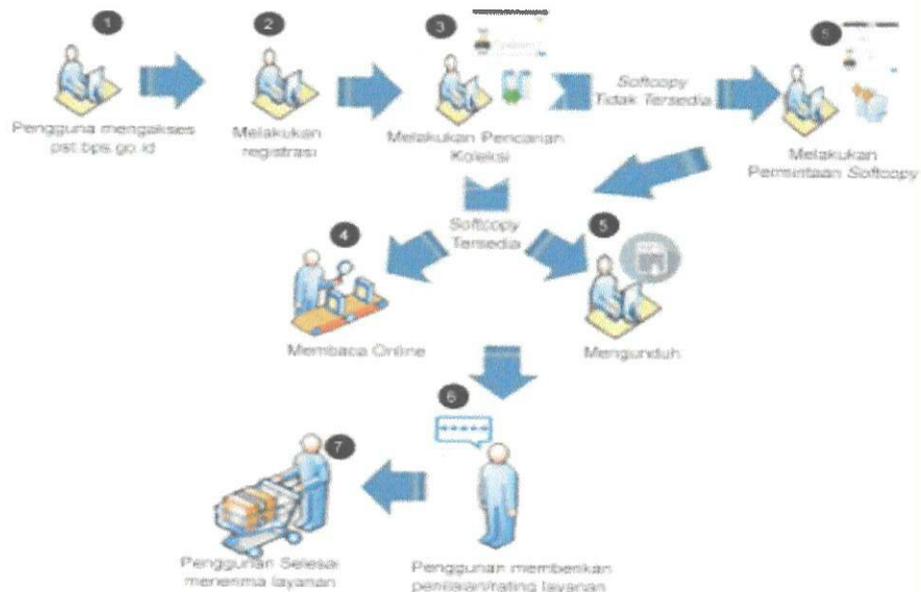
Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Provinsi Bengkulu menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Provinsi Bengkulu berikut:

a. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif Pengguna layanan mengisi buku tamu <p>2) Layanan dengan cara online</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="527 767 1372 1179" style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Bengkulu Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna layanan menghadap petugas layanan untuk menyampaikan jenis layanan perpustakaan yang ingin digunakan Untuk jenis layanan perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> Layanan Perpustakaan Tercetak <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka hardcopy pada ruang layanan perpustakaan tercetak. Jika pengguna layanan membutuhkan pustaka hardcopy yang tidak terpajang, selama pustaka hardcopy tersedia, petugas layanan akan mengambilnya diruang penyimpanan ✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy menggunakan sarana scanner pustaka Layanan Perpustakaan Digital <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka softcopy pada aplikasi pelayanan ✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka softcopy melalui aplikasi pelayanan Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

2) Layanan dengan cara online



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Online

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan dari mana pun
2. Pengguna layanan melakukan registrasi
3. Pengguna layanan mencari/searching pustaka yang dibutuhkan
4. Pengguna layanan membaca pustaka softcopy
5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy berwatermark melalui menu unduh
6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan
7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit setelah mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara online Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan 3) Jika pengguna layanan memerlukan layanan dengan cara kunjungan langsung diluar jam kerja / hari kerja, akan tetap dilayani dengan syarat membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam / hari sebelumnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak berbayar
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark 2) Layanan dengan cara online Pustaka softcopy berwatermark
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Online : ppid.bps.go.id 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. SMS / WA : 085174471700

2. Komponen *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); b. 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); c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); e. 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); f. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); g. 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); h. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); i. 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Scanner e. Buku/pustaka hardcopy f. File pustaka softcopy berwatermark g. Jaringan Intranet/Internet h. Mesin antrian i. Aplikasi pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan perundang-undangan. b. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. c. Menguasai prosedur pelayanan d. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang

		<p>memadai.</p> <p>e. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>f. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</p> <p>g. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</p> <p>h. Bersikap ramah dan sopan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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 Penjualan

1. Komponen *Service Delivery*

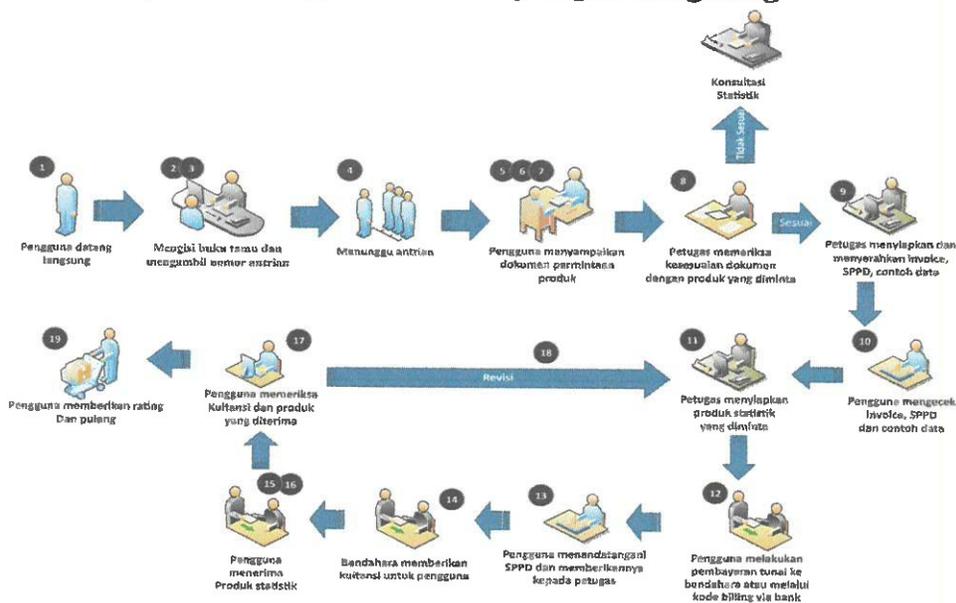
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</p> <p>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas</p> <p>e) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</p> <p>f) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilayah Kerja Statistik (wilkerstat), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</p> <p>2) Layanan dengan cara online</p> <p>a) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta</p> <p>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilkerstat) melalui aplikasi pelayanan</p> <p>d) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan</p>

produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

e) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1) Layanan dengan cara kunjungan langsung



Bagan 1. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung

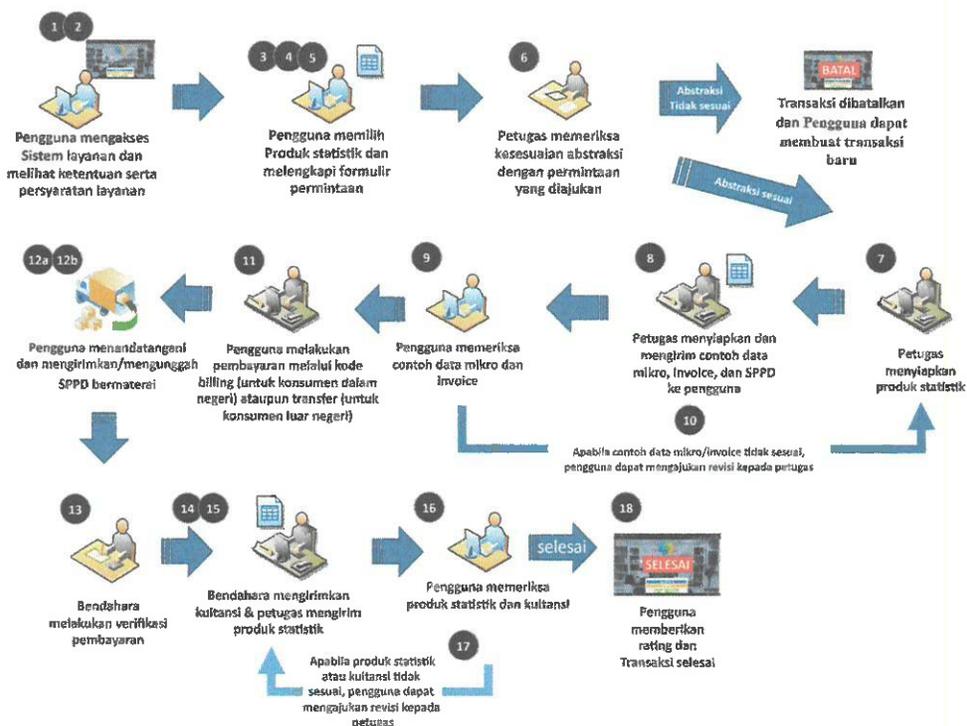
Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Bengkulu
2. Pengguna layanan mengisi buku tamu
3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian
4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian
5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas
6. Petugas menyampaikan ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan
7. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya
8. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan
9. Petugas membuat dan memberikan invoice dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan
10. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data
11. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan
12. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode billing sesuai invoice
13. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta

digital wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas

14. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan
15. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui aplikasi pelayanan.
16. Khusus penjualan publikasi tercetak, pengguna layanan mengambil produk dari petugas.
17. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas
18. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan
19. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik

2) Layanan dengan cara online



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Online

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui aplikasi pelayanan
2. Pengguna layanan mengakses ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan
3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta
4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk
5. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi penggunaa data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data

6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan
7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan
8. Petugas membuat dan mengirimkan invoice dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan
9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap:
 - a. invoice
 - b. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikro
 - c. dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital wilkerstat.
 jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan.
10. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan
11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai invoice melalui:
 - a. Kode billing, bila berdomisili di dalam negeri;
 - b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui aplikasi pelayanan, bila berdomisili di luar negeri.
12. Pengguna layanan menandatangani kemudian:
 - a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui aplikasi pelayanan bila menggunakan dokumen elektronik
 - b. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Jl. Adam Malik Km.8 Bengkulu 38225, bila menggunakan dokumen tercetak
13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri
14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui aplikasi pelayanan
15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui aplikasi pelayanan
16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui aplikasi pelayanan
17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan
18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik

		<p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat. 2. Biaya pengiriman hardcopy kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai. 2. Layanan dengan cara online Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap 3) Jika pengguna layanan memerlukan layanan dengan cara kunjungan langsung diluar jam kerja / hari kerja, akan tetap dilayani dengan syarat membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam / hari sebelumnya.
4.	Biaya/Tarif	Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Publikasi dalam format hardcopy dan/atau softcopy b. Data mikro lengkap/fullset c. Peta digital wilkerstat 2. Layanan dengan cara online <ol style="list-style-type: none"> a. Publikasi dalam format softcopy b. Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/sesuai variabel dan/atau wilayah yang dipilih c. Peta digital wilkerstat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Online : ppid.bps.go.id 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. SMS / WA : 085174471700

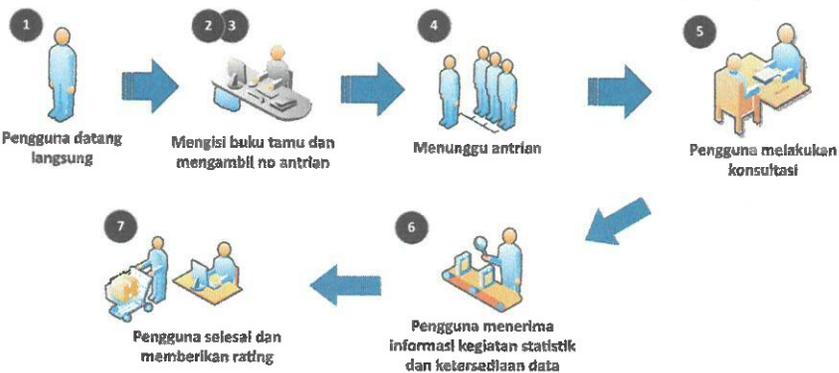
3. Komponen *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); b. 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); c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan

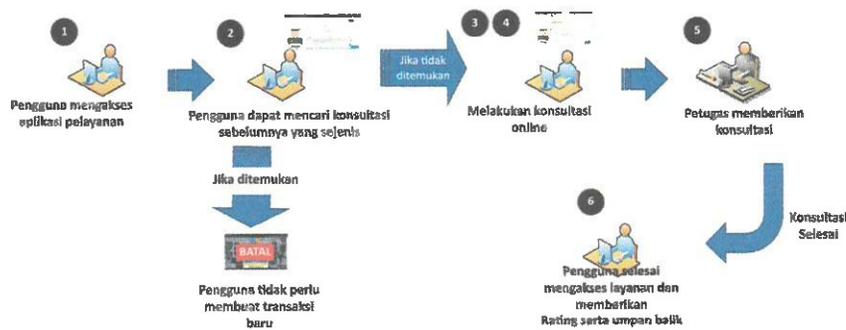
		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik;</p> <p>g. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>h. 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>i. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Komputer</p> <p>b. Meja</p> <p>c. Kursi</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Jaringan Intranet/Internet</p> <p>f. Mesin Antrian</p> <p>g. Kuitansi Pre-Numbered</p> <p>h. Produk Statistik</p> <p>i. Aplikasi pst.bps.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami peraturan perundang-undangan.</p> <p>b. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</p> <p>c. Menguasai prosedur pelayanan</p> <p>d. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</p> <p>e. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>f. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</p> <p>g. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</p> <p>h. Bersikap ramah dan sopan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

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

c. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik
1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi, yaitu konsultasi statistik kepada petugas 2) Layanan dengan cara online <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi, yaitu konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung  <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Bengkulu Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna layanan mengambil nomor antrian Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik

2) Layanan dengan cara online



Bagan 2. Prosedur konsultasi Statistik dengan Cara Online

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
2. Pengguna layanan dapat mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan
3. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik
4. Pengguna layanan mengajukan konsultasi
5. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan
6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai. 2) Layanan dengan cara online <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja b. Konsultasi statistik akan ditutup secara otomatis oleh aplikasi pelayanan jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja. 3) Jika pengguna layanan memerlukan layanan dengan cara kunjungan langsung diluar jam kerja / hari kerja, akan tetap dilayani dengan syarat membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam / hari sebelumnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak Berbayar
5.	Produk Layanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Online : ppid.bps.go.id 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. SMS / WA : 085174471700

4. Komponen *Manufacturing*

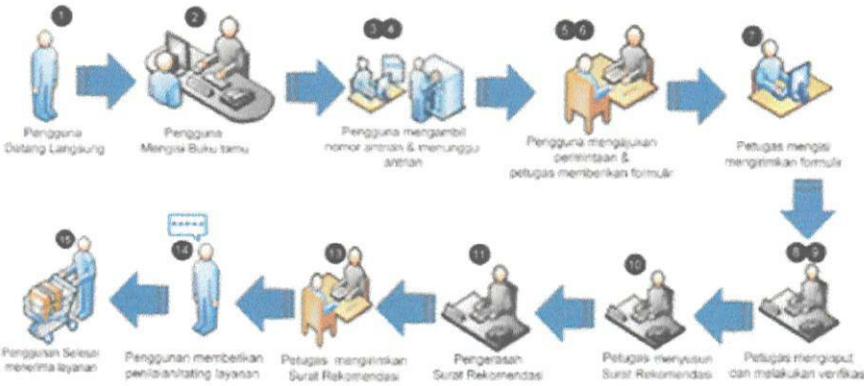
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); b) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); e) 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); f) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik; g) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); h) 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); i) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Mesin Antrian g. Aplikasi pst.bps.go.id

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> i. Memahami peraturan perundang-undangan. j. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. k. Menguasai prosedur pelayanan l. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. m. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. n. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. o. Memiliki ketrampilan bahasa; dan p. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.

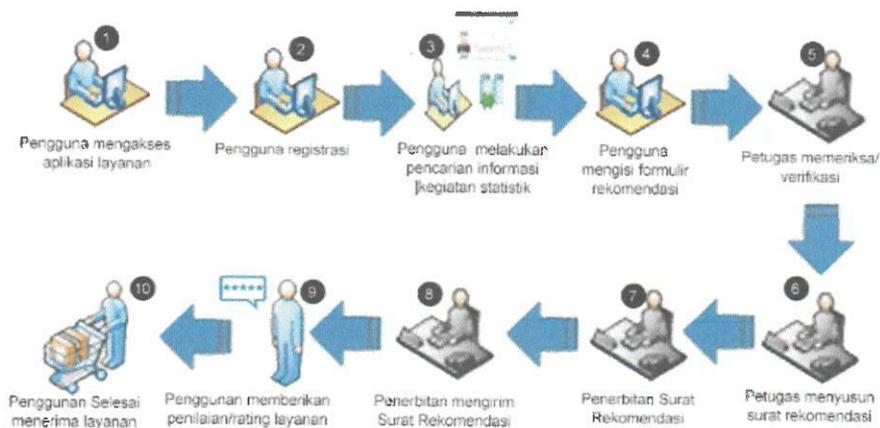
d. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format hardcopy atau softcopy 2) Layanan dengan cara online <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id menu Rekomendasi) c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id menu Rekomendasi) d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format softcopy

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Bengkulu 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas 6. Petugas memberikan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format hardcopy atau softcopy yang perlu diisi oleh pengguna layanan 7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format hardcopy atau softcopy yang ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Kepala BPS Provinsi Bengkulu Jl. Adam Malik Km.8 Bengkulu 38225 Email: pst1700@bps.go.id 8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada aplikasi pelayanan 9. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas 10. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 11. Kepala BPS Provinsi Bengkulu menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 13. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik
----	--------------------------------	---

2) Layanan dengan cara online



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Online

Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id menu Rekomendasi)
2. Pengguna layanan melakukan registrasi
3. Pengguna layanan mencari/searching informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi bagi kegiatan statistik yang akan dilakukan
4. Pengguna layanan mengisi/merekam formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id menu Rekomendasi)
5. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas
6. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan
7. Kepala BPS Provinsi Bengkulu menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan
8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan
9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik
10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan akan menerima email notifikasi tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen formulir tersebut terekam lengkap di aplikasi pelayanan 2) Jika pengguna layanan memerlukan layanan dengan cara kunjungan langsung diluar jam kerja / hari kerja, akan tetap dilayani dengan syarat membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam / hari sebelumnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak berbayar
5.	Produk Layanan	1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;

		2. Surat rekomendasi kegiatan statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Online : ppid.bps.go.id 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. SMS / WA : 085174471700

2. Komponen *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); b. 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); c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); e. 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); f. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); g. 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); h. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); i. 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"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Scanner e. telepon f. Jaringan Intranet/Internet g. Aplikasi pelayanan

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan perundang-undangan. b. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. c. Menguasai prosedur pelayanan d. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. e. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. f. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. g. Memiliki ketrampilan bahasa; dan h. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, BPS Provinsi Bengkulu telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:

DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU.

Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan. Unit Kerja dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

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

BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu Provinsi Bengkulu dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan

Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB V PENGADUAN MASYARAKAT

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

BAB VI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

BAB VII EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

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

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

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

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

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU,

