



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA**

NOMOR 4 TAHUN 2024

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA**

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

- 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 KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA YOGYAKARTA.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA,

The image shows the official seal of the Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, which is a circular emblem with a blue and purple design. To the right of the seal is a handwritten signature in black ink.

MAINIL ASNI, SE, M.E

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 4 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KOTA YOGYAKARTA

BAB I

KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta 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 Statistik dan Layanan Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai

dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

BAB II RUANG LINGKUP

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

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

BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

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

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kota Yogyakarta, 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 Diseminasi dan Layanan Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

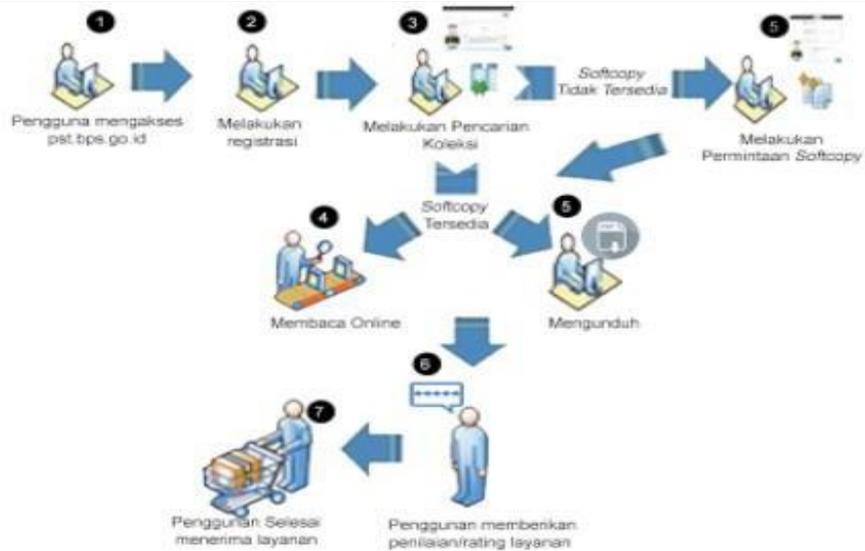
Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu,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

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

A. STANDARD 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 datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS DI Yogyakarta Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) Mengisi buku tamu dengan lengkap dan valid (email dan nomer HP) <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS dan mengisi buku tamu Meletakkan barang di Loker Pengguna menuju ke resep, menyatakan kebutuhan layanan. Pengguna layanan menggunakan layanan pustaka (tercetak atau digital). Pengguna layanan mencari publikasi di ruang perpustakaan tercetak. Pengguna layanan melakukan pencarian judul publikasi melalui aplikasi PST menggunakan PC <i>digilib</i> Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> |



Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara *Online*

Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasipelayanan (pst.bps.go.id)
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/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan
7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

| | | |
|----|------------------------|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi bukutamu Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit setelah registrasi di resepsionis</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secaramandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan</p> |
|----|------------------------|--|

| | | |
|---|------------------|--|
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | <p>1) Layanan koleksi perpustakaan dalam media cetak dan softcopy format PDF berwatermark.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka softcopy berwatermark</p> |

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Pelayanan Statistik Terpadu Kota Yogyakarta Alamat Pengaduan : s.id/Pengaduan3471 Alamat Kotak Saran : s.id/KotakSaranPST_3471 E-mail : bps3471@bps.go.id Telepon : (62-274) 387752 |
|---|--------------------------------------|---|

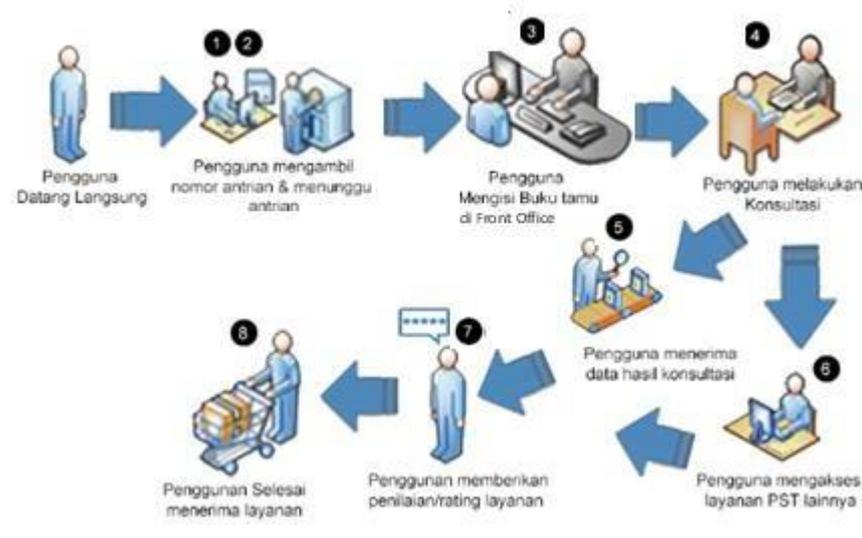
2. Komponen Manufacturing

| 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. <i>Scanner</i> 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/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. |
| 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 bulandan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK

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 KOTA YOGYAKARTA Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif Mengisi buku tamu dengan lengkap dan valid (email dan nomer HP) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS dan mengisi buku tamu 2. Meletakkan barang di Loker 3. Pengguna menuju ke resepsionis, menyatakan kebutuhan layanan. 4. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan 5. Pengguna layanan menerima informasi kegiatan statistik dan ketersediaan data yang diperlukan 6. Pengguna layanan akan dialihkan ke layanan penjualan publikasi atau data mikro atau peta digital jika akan melakukan pembelian data yang langsung dilayani. <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <pre> graph TD 1[1. Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> 2[2. Melakukan registrasi] 2 --> 3[3. Melakukan Pencarian Informasi] 3 -- "Jika Tidak Ditemukan" --> 4[4. Melakukan Konsultasi Online] 3 -- "Jika Ditemukan" --> 6[6. Petugas memberikan konsultasi] 4 --> 6 6 --> 7[7. Petugas menutup konsultasi] 7 --> 8[8. Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] 8 --> 9[9. Penggunaan Selesai menerima layanan] </pre> <p>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, <i>whatsapp</i> atau <i>email</i>. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik |

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutandatang langsung atau melalui zoom meeting. 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 7. Petugas layanan menutup percakapan online jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. 8. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan 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 <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Pelayanan Statistik Terpadu Kota Yogyakarta Alamat Pengaduan : s.id/Pengaduan3471 Alamat Kotak Saran : s.id/KotakSaranPST_3471 E-mail : bps3471@bps.go.id Telepon : (62-274) 387752 |

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. |
| 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 bulanan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |

D. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK

1. Komponen Service Delivery

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif untuk akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik) Online. 2. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral. 3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FPS3) dalam bentuk manual atau elektronik. 4. Media Layanan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Layanan <i>Offline</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan melalui datang langsung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS KOTA YOGYAKARTA 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu. 3. Layanan melalui e-mail/surat ditujukan kepada: Kepala BPS Kota Yogyakarta u.p. Sub Fungsi Diseminasi Layanan Statistik Jl. Brigjen Katamso Komplek THR Yogyakarta b) Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik Online. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  <p>1a</p> <p>1b</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> </div> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|---|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 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 |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Pelayanan Statistik Terpadu Kota Yogyakarta Alamat Pengaduan : s.id/Pengaduan3471 Alamat Kotak Saran : s.id/KotakSaranPST_3471 E-mail : bps3471@bps.go.id Telepon : (62-274) 387752 |

2. Komponen Manufacturing

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

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

Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan memuat:

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

Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan.

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

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

BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

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

BAB V PENGADUAN MASYARAKAT

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

BAB VI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

BAB VII EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

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

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

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

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

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA YOGYAKARTA,

The image shows the official seal of the Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, which is a circular emblem with a stylized 'BPS' logo in the center. To the right of the seal is a handwritten signature in black ink.

MAINIL ASNI, S.E, M.E