



**BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI GORONTALO**

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI GORONTALO  
NOMOR 1230005 TAHUN 2020  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI GORONTALO  
TAHUN 2021**

**KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI GORONTALO**

Menimbang: bahwa untuk dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang professional, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Statistik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo.

- 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  5. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);

6. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
7. 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;
8. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

Memutuskan

- Menetapkan : Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo Tentang Standar Pelayanan Statistik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo sebagaimana termuat pada lampiran Surat Keputusan ini.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelaksanaan Pelayanan Statistik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo, yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), meliputi:
- a. Pelayanan Perpustakaan;
  - b. Pelayanan Konsultasi Datang Langsung;
  - c. Pelayanan Penjualan Publikasi Datang Langsung;
  - d. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral;
  - e. Pelayanan Konsultasi Kegiatan Statistik;
  - f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Datang Langsung
  - g. Pelayanan Permintaan Data melalui Email/Media Sosial

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gorontalo  
Pada tanggal : 30 Desember 2020

 **KEPALA**  
  
**HERUM FAJARWATI** 

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan kemudian menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas
2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna data datang ke Pelayanan Statistik Terpadu
2. Sebelum masuk ke perpustakaan, pengunjung menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan, di tes suhu tubuh, memakai hand sanitizer dan memakai masker.
3. Pengguna mengisi daftar buku tamu
4. Pengguna data menemui petugas untuk mengetahui tujuan kedatangan
5. Petugas mencari data pada buku maupun searching pada sistem perpustakaan (SIPUS)
6. Jika data tidak tersedia maka petugas merujuk pengunjung ke dinas lain atau instansi terkait
7. Pengunjung memperoleh data yang dibutuhkan atau mendapat rujukan ke dinas/instansi terkait
8. Petugas layanan mencatat seluruh kegiatan ini dengan membuat laporan LapKerja04.xls

D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 09.00-15.00 atau mendapat kepastian layanan 15 menit setelah registrasi

E. Biaya

Tidak dipungut biaya

F. Produk Layanan

Layanan koleksi perpustakaan dalam media cetak dan softcopy format PDF serta konsultasi statistik.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan  
Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)  
Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)  
SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

- I. Pengawasan Internal  
Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.
  
- J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana
  - 1. Datang/hadir
  - 2. Email
  
- K. Jumlah Pelaksana  
1 (satu) orang
  
- L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto "Melayani dengan Hati"
  
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait
  
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 2: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Konsultasi Melalui Livechat Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan memiliki aplikasi web browser untuk dapat masuk ke website

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan membuka website BPS Provinsi Gorontalo
2. Pengguna layanan mengisi form identitas dan uraian yang ingin dikonsultasikan
3. Petugas menerima pesan masuk dan menjelaskan ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan pengguna
4. Petugas Layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai

D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 09.00-15.00 atau maksimal 3 hari kerja

E. Biaya

Tidak dipungut biaya

F. Produk Layanan

Jasa konsultasi statistik.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

- a. Datang/hadir
- b. Email

K. Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto "Melayani dengan Hati"

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak



terkait

- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 3: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Konsultasi Melalui Whatsapp Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan memiliki aplikasi web browser untuk dapat masuk ke website

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan membuka aplikasi whatsapp di handphone/ komputer/laptop
2. Pengguna layanan menyampaikan identitas. Jika pengguna layanan tidak menyampaikan identitas maka petugas layanan menanyakan identitas pengguna.
3. Pengguna layanan menyampaikan uraian yang ingin dikonsultasikan
4. Petugas menjelaskan ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan pengguna

5. Petugas Layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai

D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 09.00-15.00 atau maksimal 3 hari kerja

E. Biaya

Tidak dipungut biaya

F. Produk Layanan

Jasa konsultasi statistik.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

- a. Datang/hadir
- b. Email

K. Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto "Melayani dengan Hati"

- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait
  
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 4: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Konsultasi Melalui Telekonferensi Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan memiliki aplikasi web browser untuk dapat masuk ke website

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan membuka laman konsultasi statistik *online* BPS Provinsi Gorontalo Pengguna layanan mengisi form identitas dan uraian yang ingin dikonsultasikan
2. Pengguna mengisi form pendaftaran dan uraian yang ingin dikonsultasikan
3. Pengguna dan petugas layanan menerima email link untuk konsultasi melalui telekonferensi
4. Petugas layanan menyiapkan materi yang dibutuhkan untuk konsultasi
5. Pengguna berkonsultasi dengan petugas layanan melalui telekonferensi
6. Petugas layanan menutup telekonferensi jika layanan konsultasi telah selesai

D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani pada jam kerja yaitu pukul 09.00-15.00 atau maksimal 3 hari kerja

E. Biaya

Tidak dipungut biaya

F. Produk Layanan

Jasa konsultasi statistik.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

- a. Datang/hadir
- b. Email

K. Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto "Melayani dengan Hati"

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 5: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Konsultasi Datang Langsung Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Gorontalo;
2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).

#### C. Prosedur Pelayanan





1. Pengguna layanan datang dan mengisi buku tamu dengan identitas yang masih berlaku;
2. Pengguna layanan menunggu waktu konsultasi;
3. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan;
4. Pengguna layanan menerima informasi statistik dan ketersediaan data yang diperlukan.

D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani atau mendapat kepastian layanan 15 menit setelah registrasi di resepsionis.

E. Biaya

Tidak dipungut biaya

F. Produk Layanan

Jasa konsultasi produk dan kegiatan statistic BPS.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

- a. Datang/hadir
- b. Email

K. Jumlah Pelaksana

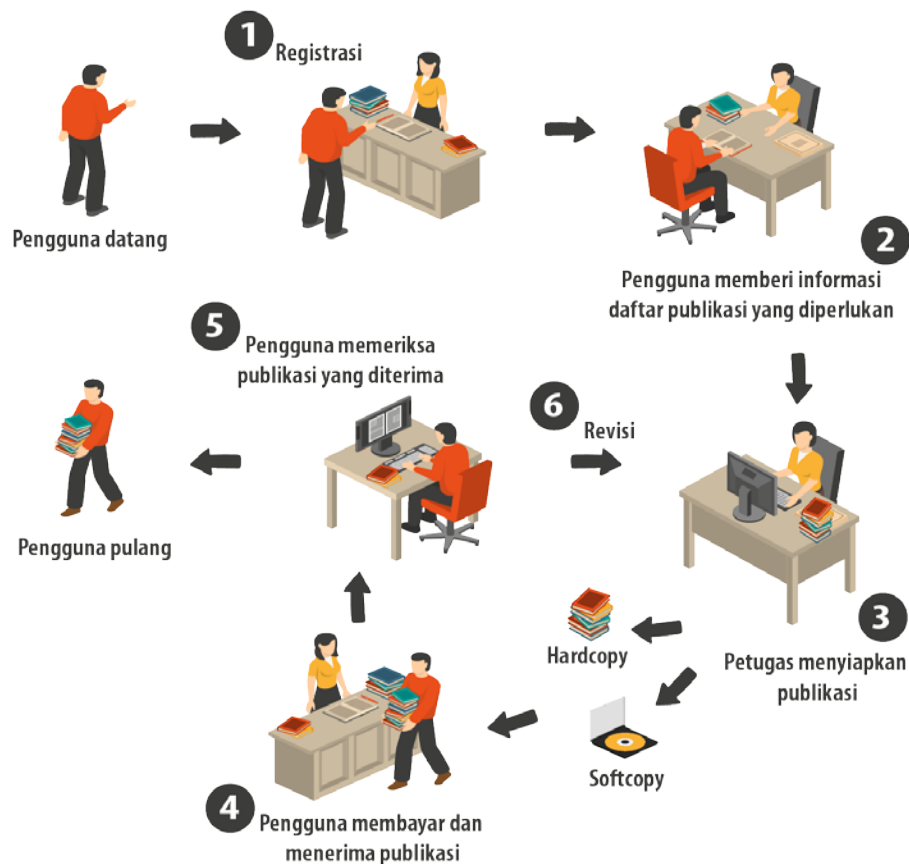
1 (satu) orang

- L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 6: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

**Standar Pelayanan Penjualan Publikasi Datang Langsung  
Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

- A. Dasar Hukum
1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
  2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.
- B. Persyaratan Pelayanan
1. Pengguna layanan datang langsung ke Ruang Konsultasi Statistik.
  2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
  3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan hardcopy dan softcopy publikasi yang langsung dilayani.
  4. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian hardcopy/softcopy publikasi (format, biaya, dan media)
- C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan datang dan mengisi buku tamu dengan identitas yang masih berlaku;
2. Pengguna layanan memberi informasi kepada petugas daftar hardcopy/softcopy publikasi yang diperlukan;
3. Petugas menyiapkan hardcopy/softcopy publikasi dalam Compact Disk (CD);
4. Pengguna layanan membayar secara tunai ke bendahara;
5. Bendahara membuat dan menyerahkan kuitansi kepada pengguna layanan;
6. Petugas layanan menyerahkan hardcopy/softcopy publikasi kepada pengguna layanan;
7. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan hardcopy / softcopy publikasi yang telah diterima;
8. Petugas memperbaiki hardcopy / softcopy publikasi jika terdapat kesalahan dalam proses persiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan.

#### D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani atau mendapat kepastian layanan 15 menit setelah registrasi di resepsionis.

- E. Biaya  
Berbayar sesuai PP No.7 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) BPS
- F. Produk Layanan  
Hardcopy / softcopy publikasi BPS
- G. Pengaduan  
Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan  
Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)  
Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)  
SMS : 08114307683
- H. Kompetensi Pelaksana
1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
  2. Menguasai prosedur pelayanan;
  3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
  4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
  5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
  6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
  7. Bersikap ramah dan sopan.
- I. Pengawasan Internal  
Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.
- J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana
- c. Datang/hadir
  - d. Email
- K. Jumlah Pelaksana  
1 (satu) orang
- L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 7: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

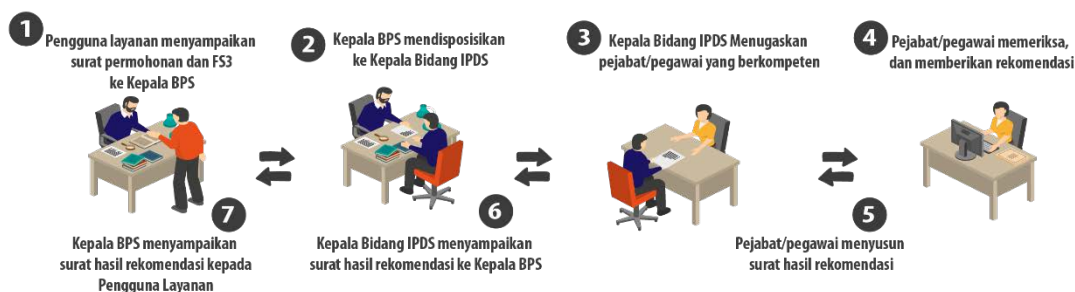
#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan rekomendasi beserta Formulir Survei Statistik Sektoral (FS3), ditujukan kepada: Kepala BPS Provinsi Gorontalo u.p. Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Gorontalo  
Jl. Prof Dr Aloe Saboe No. 117  
Email: [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)
2. Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu dan kemudian menyampaikan permohonan rekomendasi dan mengisi FS3.

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan rekomendasi beserta FS3 kepada Kepala BPS Provinsi Gorontalo;
2. Kepala BPS Provinsi Gorontalo mendisposisikan surat permohonan

rekomendasi kepada Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik;

3. Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Gorontalo menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memeriksa FS3 dan memberikan rekomendasi;
4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memeriksa dan memberikan rekomendasi pada FS3;
5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyusun surat rekomendasi beserta FS3 hasil rekomendasi, kemudian menyampaikannya kepada Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Gorontalo.
6. Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Provinsi Gorontalo menyampaikan surat rekomendasi dan FS3 hasil rekomendasi kepada Kepala BPS Provinsi Gorontalo.
7. Kepala BPS Provinsi Gorontalo menandatangani surat rekomendasi, kemudian menyampaikan surat tersebut beserta FS3 hasil rekomendasi kepada pengguna layanan.

#### D. Waktu

1. Pengguna layanan melalui surat permohonan akan dilayani 7-30 hari sejak FS3 diterima oleh Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik;
2. Pengguna layanan melalui datang langsung akan dilayani 30 menit - 7 hari sejak permohonan rekomendasi disampaikan oleh pengguna layanan.

#### E. Biaya

Tidak dipungut biaya

#### F. Produk Layanan

1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik sebagaimana tertuang dalam FS3.
2. Kode rekomendasi kegiatan statistik.
3. Surat rekomendasi kegiatan statistik sebagai legalisasi bahwa penyelenggaraan kegiatan statistik sudah mendapatkan rekomendasi BPS.

#### G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

#### H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;



3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

1. Datang/hadir
2. Email

K. Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 8: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Konsultasi Kegiatan Statistik Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan kemudian menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna layanan mengisi buku tamu;
2. Pengguna layanan melakukan konsultasi penyelenggaraan kegiatan statistik kepada pejabat/pegawai yang bertugas;
3. Pejabat/pegawai yang bertugas di unit layanan tersebut memberikan layanan konsultasi penyelenggaraan kegiatan statistik kepada pengguna layanan menggunakan Formulir Survei Statistik Khusus (FS2K);
4. Pengguna layanan menyampaikan FS2K hasil konsultasi kepada pejabat/pegawai yang bertugas.

#### D. Waktu

Pengguna layanan melalui surat permohonan akan dilayani 7-30 hari sejak surat permohonan konsultasi disampaikan.

- E. Biaya  
Tidak dipungut biaya
- F. Produk Layanan
  1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;
  2. Rekomendasi.
- G. Pengaduan  
Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan  
Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)  
Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)  
SMS : 08114307683
- H. Kompetensi Pelaksana
  1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
  2. Menguasai prosedur pelayanan;
  3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
  4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
  5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
  6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
  7. Bersikap ramah dan sopan.
- I. Pengawasan Internal  
Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.
- J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana
  1. Datang/hadir
  2. Email
- K. Jumlah Pelaksana  
1 (satu) orang
- L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait

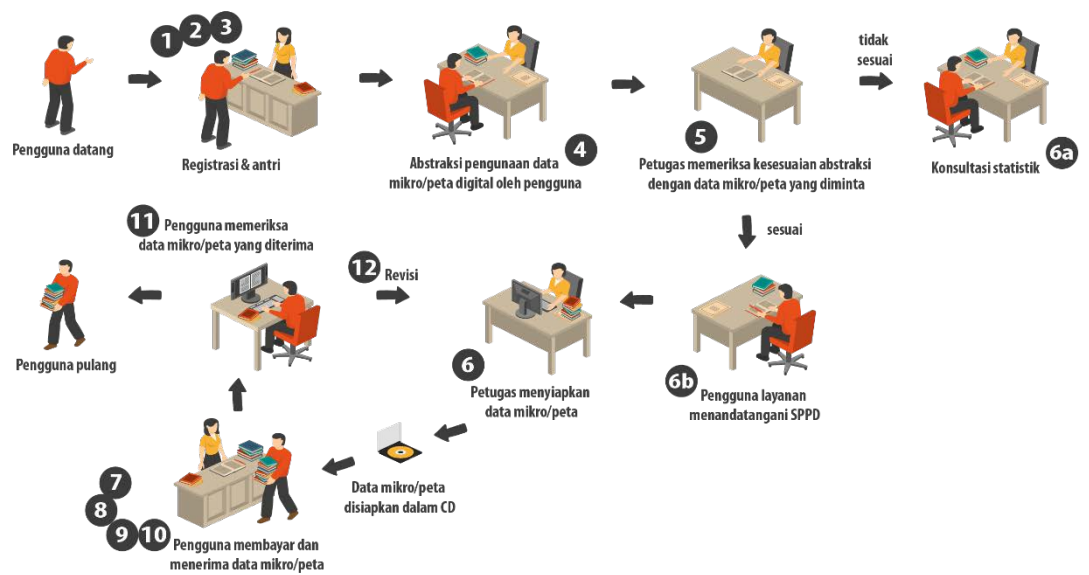
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 9: Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

**Standar Pelayanan Penjualan  
Data Mikro dan Peta Digital Datang Langsung  
Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

- A. Dasar Hukum
1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
  2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.
- B. Persyaratan Pelayanan
1. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan/PST;
  2. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku;
  3. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan pembelian data mikro yang dapat langsung dilayani (Fullset/tanpa pilih variabel) dan peta digital;
  2. Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian data mikro dan peta digital (abstraksi penggunaan data, Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD, format, biaya, dan media).
- C. Prosedur Pelayanan
1. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan BPS Provinsi Gorontalo;
  2. Pengguna layanan mengisi Buku Tamu dengan identitas yang masih berlaku;
  3. Pengguna layanan menunggu waktu pelayanan pembelian data mikro dan peta digital;
  4. Pengguna layanan menginformasikan abstraksi penggunaan data daftar data mikro dan peta digital yang diperlukan kepada petugas layanan;
  5. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara abtraksi penggunaan data dan daftar data mikro/peta digital yang diperlukan;

6. Jika telah sesuai, pengguna layanan menandatangani SPPD dengan materai Rp. 6000,- dan menyerahkan kepada petugas layanan:
  - a. Jika tidak sesuai, pengguna layanan dialihkan ke layanan konsultasi statistik datang langsung
  - b. Petugas layanan menyiapkan data mikro dan peta digital dalam media Compact Disk (CD);
7. Petugas layanan memberi informasi kepada bendahara daftar data mikro dan peta digital yang dibeli oleh pengguna layanan;
8. Pengguna layanan membayar secara tunai atau debit ke bendahara;
9. Bendahara membuat kuitansi dan menyerahkan ke pengguna layanan;
10. Petugas layanan menyerahkan kuitansi dan CD data mikro/peta digital kepada pengguna layanan;
11. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan CD data mikro/peta digital yang telah diterima;
12. Petugas layanan memperbaiki CD data mikro/peta digital jika terdapat kesalahan dalam proses penyiapan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan;



#### D. Waktu

Pengguna layanan akan dilayani atau mendapat kepastian layanan 15 menit setelah registrasi di resepsionis.

#### E. Biaya

Berbayar sesuai PP No.7 Tahun 2015 Tentang PNBP BPS

- F. Produk Layanan  
Data mikro fullset (tanpa pilih variabel) dan peta digital wilayah kerja BPS.
- G. Pengaduan  
Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan  
Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)  
Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)  
SMS : 08114307683
- H. Kompetensi Pelaksana
1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
  2. Menguasai prosedur pelayanan;
  3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
  4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
  5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
  6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
  7. Bersikap ramah dan sopan.
- I. Pengawasan Internal  
Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.
- J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana
1. Datang/hadir
  2. Email
- K. Jumlah Pelaksana  
1 (satu) orang
- L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"
- M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun

Lampiran 10 :Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  
Nomor : 1230005 Tahun 2020  
Tanggal : 30 Desember 2020  
Tentang : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik  
Provinsi Gorontalo

### **Standar Pelayanan Permintaan Data melalui Email/Media Sosial Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo**

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu.

#### B. Persyaratan Pelayanan

Pengguna layanan memiliki alamat email aktif atau akun media social aktif.

#### C. Prosedur Pelayanan



1. Pengguna data mengirimkan permintaan data via email ke [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id) atau akun resmi media sosial BPS Provinsi Gorontalo;
2. Petugas layanan memeriksa permintaan data pada kotak email/media sosial;
3. Petugas layanan memeriksa ketersediaan data yang dibutuhkan jika tersedia maka petugas menyiapkan data yang dibutuhkan;
4. Petugas layanan membalas permintaan data melalui email atau media sosial kepada pengguna dan melampirkan data yang dibutuhkan.

#### D. Waktu



1. Pengguna layanan akan dilayani atau mendapat kepastian layanan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah permintaan masuk pada kotak email/media sosial.
2. Waktu pelayanan selama Senin-Jumat pukul 08.00-15.30 pada hari kerja.

E. Biaya

Tidak dipungut biaya.

F. Produk Layanan

Data dalam bentuk softcopy atau informasi mengenai data yang diminta.

G. Pengaduan

Pengaduan langsung : Kotak saran/pengaduan di perpustakaan

Website : [s.bps.go.id/pengaduan\\_gorontalo](http://s.bps.go.id/pengaduan_gorontalo)

Email : [pst7500@bps.go.id](mailto:pst7500@bps.go.id)

SMS : 08114307683

H. Kompetensi Pelaksana

1. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
2. Menguasai prosedur pelayanan;
3. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai;
4. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
5. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan;
6. Memiliki ketrampilan bahasa; dan
7. Bersikap ramah dan sopan.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait.

J. Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana

1. Datang/hadir
2. Email

K. Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan mengacu kepada tata tertib dan kode etik pelayanan, dengan moto " Melayani dengan Hati"

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak

terkait

- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi laporan berkala, minimal 1 (satu) tahun