



**BADAN PUSAT STATISTIK**

**PERATURAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
NOMOR 65 TAHUN 2024**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK,**

- Menimbang** :
- a. bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan layanan statistik dan kebutuhan Masyarakat;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
  13. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
  14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 249);
  15. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Pusat Statistik yang selanjutnya disebut BPS adalah Lembaga Pemerintah NonKementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.
2. 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.
3. Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah tolak 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.
4. 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.
5. 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.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
7. 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.
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 PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

### Pasal 2

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik meliputi:

- a. pelayanan konsultasi statistik;
- b. pelayanan perpustakaan;
- c. pelayanan produk statistik berbayar;
- d. pelayanan rekomendasi kegiatan statistik.

### Pasal 3

(1) Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, 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; dan
- 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; dan
- 8) evaluasi kinerja pelaksana.

(2) Penentuan biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a angka 4 ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 4

(1) Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi diseminasi statistik.

(2) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

(3) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:

- a. Unit organisasi jabatan pimpinan tinggi pratama yang menyelenggarakan fungsi diseminasi statistik pada

- Badan Pusat Statistik; dan
- b. Unit kerja atau kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi integrasi pengolahan dan diseminasi statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota.
- (4) Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh:
- a. Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi untuk standar pelayanan statistik terpadu di tingkat provinsi;
  - b. Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota untuk standar pelayanan statistik terpadu di tingkat kabupaten/kota.

#### Pasal 5

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh unit kerja.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, unit kerja dapat membentuk Tim.

#### Pasal 6

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 melalui proses pembahasan dengan masyarakat.
- (2) Hasil Pembahasan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (1) dilanjutkan dengan penetapan oleh Kepala Badan menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

#### Pasal 7

Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 tercantum dalam lampiran Peraturan Kepala Badan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, Masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 8

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan

Statistik Terpadu.

- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan.

Pasal 9

- (1) Unit kerja wajib melakukan evaluasi Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh unit kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

BAB III

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 10

- (1) Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik dapat memberikan mandat kepada atasan langsung unit kerja.
- (3) Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik.
- (4) Pengawasan Pelayanan Statistik Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Unit kerja wajib menyediakan sarana pengaduan Pelayanan Publik dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Unit kerja mengelola pengaduan Pelayanan Publik yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi dari lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Unit kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila disertai dengan bukti yang sah.
- (4) Unit kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan Pelayanan Publik serta sarana pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan.

Pasal 12

Mekanisme penanganan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 13

- (1) Unit kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup:
  - a. penyusunan instrumen survei;
  - b. penentuan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - c. penentuan responden;
  - d. pelaksanaan survei;
  - e. pengolahan hasil survei; dan
  - f. penyajian dan pelaporan hasil.

Pasal 14

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VI  
EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA  
PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Pasal 15

- (1) Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.

Pasal 16

- (1) Hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat:
  - a. tujuan;
  - b. sasaran;
  - c. ruang lingkup;
  - d. waktu;
  - e. pelaksana;
  - f. periode;
  - g. hasil evaluasi; dan
  - h. saran perbaikan.
- (2) Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala

Badan Pusat Statistik.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Pada saat Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku:

1. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 142 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Peraturan Kepala Badan ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Kepala Badan ini.

Pasal 18

Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 Juni 2024

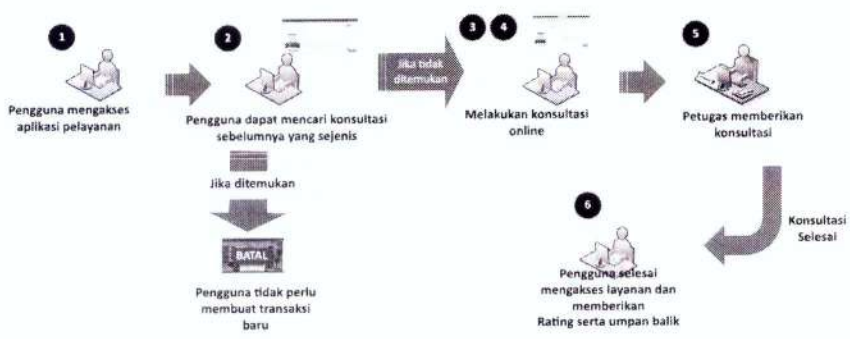
Pt. KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK,  
  
AMALIA ADININGGAR WIDYASANTI

LAMPIRAN  
 PERATURAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
 NOMOR 65 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI  
 LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK

A. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas</li> </ul> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki akun pada portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>b) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS</li> <li>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas</li> <li>6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Online</b></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>2. Pengguna layanan dapat mencari/ <i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan</li> <li>3. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik</li> <li>4. Pengguna layanan mengajukan konsultasi</li> <li>5. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan</li> <li>6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja</li> <li>b. Konsultasi statistik akan ditutup secara otomatis oleh portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a> jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadana/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran &amp; pengaduan pada unit PST BPS</p> <p>Website : <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a>  <a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bpshq@bps.go.id">bpshq@bps.go.id</a></p> <p>Whatsapp : 081119500500</p>

2. Komponen *Manufacturing*

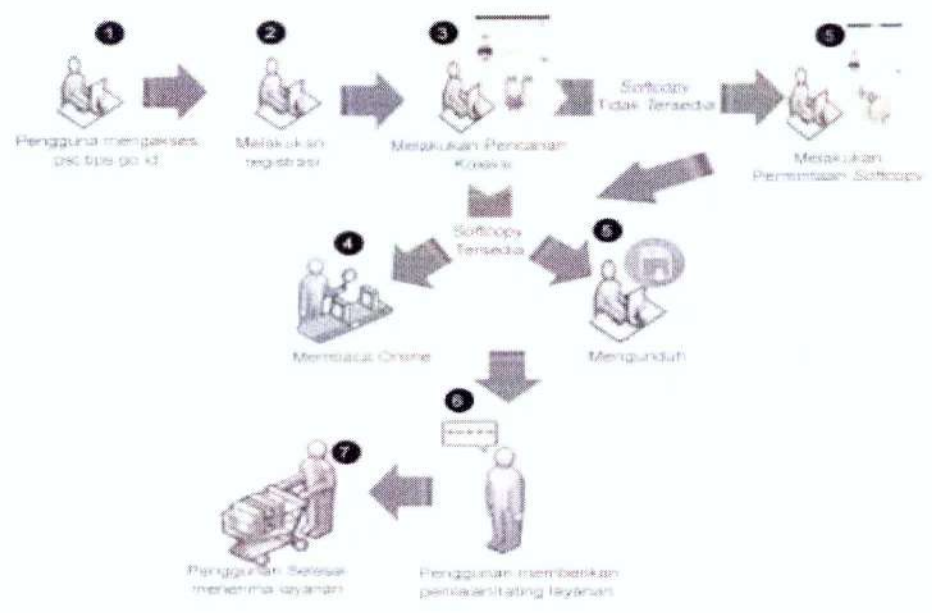
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Mesin Antrian</li> <li>g. Portal pst.bps.go.id</li> </ol> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Portal pst.bps.go.id</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p>Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<b>2) Layanan dengan cara online</b> Jumlah pelaksana maksimal 20 (dua puluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.  Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan 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 Perpustakaan

### 1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</li> <li>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> </ul> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS</p> <p>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>3. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker</p> <p>4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:</p> <p>a. Layanan Perpustakaan Tercetak</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan membaca pustaka hardcopy pada ruang layanan perpustakaan tercetak</li> <li>2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri</li> </ol> <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan membaca pustaka softcopy pada portal pst.bps.go.id</li> <li>2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka softcopy melalui portal pst.bps.go.id</li> </ol> <p>5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan publikasi</p> <p>6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p>  <p>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui portal pst.bps.go.id</li> <li>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan</li> <li>4. Pengguna layanan membaca pustaka softcopy</li> <li>5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy berwatermark melalui menu unduh</li> <li>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</li> <li>7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b> Pegguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi buku tamu</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b> Pegguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada portal pst.bps.go.id</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b> Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b> Pustaka softcopy berwatermark</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran &amp; pengaduan pada unit PST BPS</p> <p>Website : <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> <a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bpshq@bps.go.id">bpshq@bps.go.id</a></p> <p>Whatsapp : 081119500500</p>

## 2. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>9. 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>10. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</p> <p>11. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. <i>Scanner</i></li> <li>5. Buku/pustaka hardcopy</li> <li>6. File pustaka softcopy berwatermark</li> <li>7. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>8. Portal pst.bps.go.id</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang perpustakaan dan statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

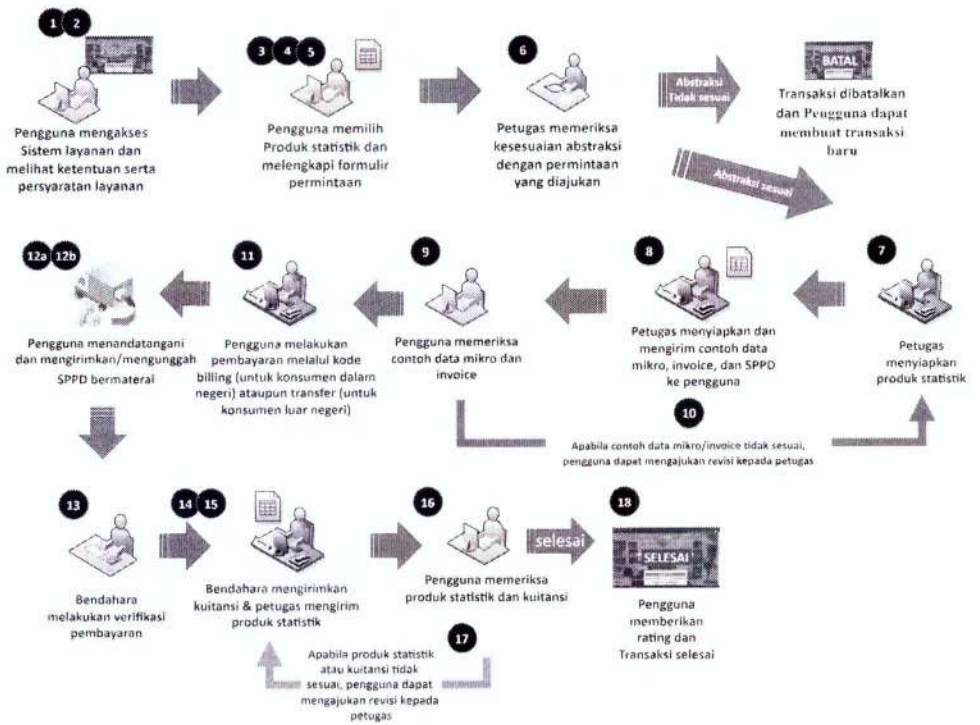
No.	Komponen	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

### C. Standar Pelayanan Produk Statistik Berbayar

#### 1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</li> <li>b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi elektronik, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas</li> <li>e) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi</li> <li>f) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilayah Kerja Statistik (<i>wilkerstat</i>), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</li> </ul> <p><b>2) Layanan dengan cara <i>online</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan memiliki akun pada portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta</li> <li>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi elektronik, data mikro dan/atau peta digital <i>wilkerstat</i>) melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>d) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</li> <li>e) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital <i>wilkerstat</i>, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS</li> <li>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas</li> <li>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</li> <li>7. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya</li> <li>8. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>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</li> <li>10. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data</li> <li>11. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan</li> <li>12. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode billing sesuai invoice</li> <li>13. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>14. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan</p> <p>15. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui portal pst.bps.go.id.</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</p> <p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p>  <pre> graph TD     1_2[1 2 Pengguna mengakses Sistem layanan dan melihat ketentuan serta persyaratan layanan] --&gt; 3_4_5[3 4 5 Pengguna memilih Produk statistik dan melengkapi formulir permintaan]     3_4_5 --&gt; 6[6 Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan permintaan yang diajukan]     6 -- "Abstraksi Tidak sesuai" --&gt; BATAL[Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru]     6 -- "Abstraksi sesuai" --&gt; 7[7 Petugas menyiapkan produk statistik]     7 --&gt; 8[8 Petugas menyiapkan dan mengirim contoh data mikro, invoice, dan SPPD ke pengguna]     8 --&gt; 9[9 Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice]     9 --&gt; 10[10 Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas]     10 --&gt; 7     10 --&gt; 11[11 Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)]     11 --&gt; 12a_12b[12a 12b Pengguna menandatangani dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai]     12a_12b --&gt; 13[13 Bendahara melakukan verifikasi pembayaran]     13 --&gt; 14_15[14 15 Bendahara mengirimkan kuitansi &amp; petugas mengirim produk statistik]     14_15 --&gt; 16[16 Pengguna memeriksa produk statistik dan kuitansi]     16 --&gt; 17[17 Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas]     17 --&gt; 16     16 --&gt; 18[18 Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai]     </pre> <p><b>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Statistik dengan Cara Online</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id</li> <li>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</li> <li>3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta</li> <li>4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk</li> <li>5. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi pengguna data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data</li> <li>6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan</li> <li>7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>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</p> <p>9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. invoice</li> <li>b. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikro</li> <li>c. dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital wilkerstat.</li> <li>d. jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan.</li> </ol> <p>10. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai invoice melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kode billing, bila berdomisili di dalam negeri;</li> <li>b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui portal pst.bps.go.id, bila berdomisili di luar negeri.</li> </ol> <p>12. Pengguna layanan menandatangani kemudian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui portal pst.bps.go.id bila menggunakan dokumen elektronik</li> <li>b. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Direktur Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik Jl. Dr. Sutomo No.6-8 Jakarta 10710, bila menggunakan dokumen tercetak</li> </ol> <p>13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri</p> <p>14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id</p> <p>15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui portal pst.bps.go.id</p> <p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta mengirimkan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat.</li> <li>2. Biaya pengiriman hardcopy kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</p>

No.	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik
5	Produk Pelayanan	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p>a) Publikasi elektronik b) Data mikro lengkap/fullset c) Peta digital wilkerstat</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <p>a) Publikasi elektronik b) Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/ sesuai variabel dan/atau wilayah yang dipilih c) Peta digital wilkerstat</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran &amp; pengaduan pada unit PST BPS</p> <p>Website : <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> : <a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:bpshq@bps.go.id">bpshq@bps.go.id</a></p> <p>Whatsapp : 081119500500</p>

## 2. Komponen *Manufacturing*


No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6245);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6584);</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 39);</li> </ol>

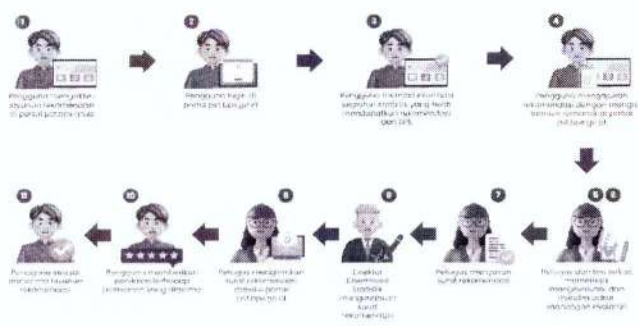
No.	Komponen	Uraian
		<p>9. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>11. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Mesin Antrian</li> <li>g. Kuitansi Pre-Numbered</li> <li>h. Produk Statistik</li> <li>i. Portal pst.bps.go.id</li> </ul> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Jaringan Intranet/Internet</li> <li>f. Kuitansi Pre-Numbered</li> <li>g. Produk Statistik</li> <li>h. Portal pst.bps.go.id</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b> Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b> Jumlah pelaksana maksimal 10 (sepuluh) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
	Keselamatan Pelayanan	
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	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p> <p>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki alamat e-mail serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan WhatsApp</p> <p>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p> <p>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan WhatsApp</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></p> <p>c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</b></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi Unit PST BPS</li> <li>2. Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian</li> <li>5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas</li> <li>6. Petugas memberikan <i>softcopy</i> formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan yang berisi pertanyaan mengenai penyelenggaraan kegiatan statistik dan penjelasan setiap pertanyaan</li> <li>7. Petugas membantu pengguna layanan dalam mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>8. Pengguna layanan membuat akun dan login di portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>9. Petugas membantu pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan</p> <p>10. Petugas mendampingi pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></p> <p>11. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik</p> <p>12. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik</p> <p>13. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral</p> <p>14. Direktur Diseminasi Statistik mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral</p> <p>15. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></p> <p>16. Pengguna layanan memberikan penilaian (<i>rating</i>) terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p>17. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p><b>2) Layanan dengan cara online</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Online</b></p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>Pengguna layanan login di portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>Pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan</li> <li>Pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik</li> <li>Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik</li> <li>Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral</li> </ol>



No.	Komponen	Uraian
		8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Meja 3. Kursi 4. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral 5. Jaringan Internet 6. Portal pst.bps.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik serta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka dapat diberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan 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 atau apabila diperlukan sewaktu-waktu.



Pt. KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK,

AMALIA ADININGGAR WIDYASANTI