



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL
NOMOR: 11 TAHUN 2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL KEPALA**

BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara 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 : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TEGAL.

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 Kabupaten Tegal 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 Keputusan 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 Kabupaten Tegal.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal 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
Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di Tegal Pada
Tanggal 2 Januari 2024

Kepala BPS Kabupaten Tegal



Bambang Wahyu Ponco Aji

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TEGAL NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN TEGAL.

A. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *service delivery*

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif c) Pengguna layanan mengisi buku tamu d) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif b) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui whatsapp chat di WARTEG BPS kabupaten Tegal, portal pst.bps.go.id, email, dan telepon
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yangdikonsultasikan pengguna layanan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik

		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui percakapan online (whatsapp chat di WARTEG BPS Kabupaten Tegal, konsultasi online portal pst.bps.go.id, dan email pst BPS Kabupaten Tegal) 2. Pengguna layanan dapat mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan di portal pst.bps.go.id 3. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik 4. Pengguna layanan mengajukan konsultasi 5. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan 6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik
3	Waktu Pelayanan	Pukul 08.00-15.00 WIB (Senin-Kamis) Pukul 08.00-15.30 WIB (Jum'at) Sabtu dan Minggu Libur Durasi pelayanan: 15-120 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6	Pengelolaan Pengaduan	Pemohon yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai prosedur dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pengaduan yang tersedia atau melalui Whatsapp pada nomor 0821-3888-7913 atau melalui kanal lapor.go.id .

2. Komponen *Manufacturing*

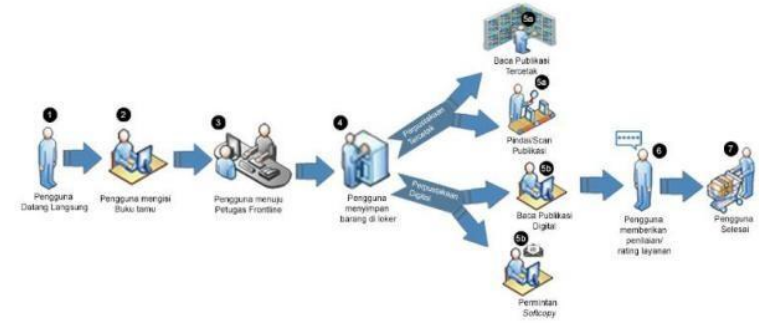
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 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

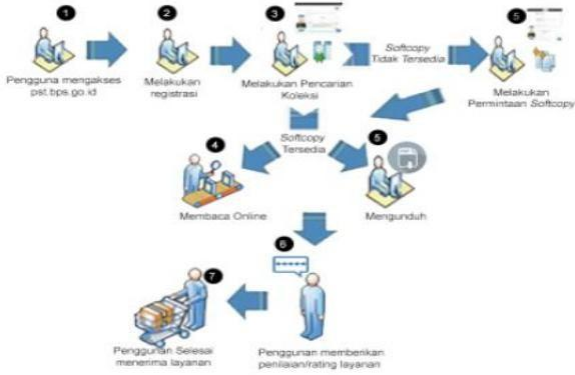
		<p>Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585).</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Komputer b) Meja c) Kursi d) Printer e) Publikasi tercetak f) Jaringan Intranet/Internet g) Portal pst.bps.go.id</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a) Komputer b) Meja c) Kursi d) Printer e) Jaringan Intranet/Internet f) Portal pst.bps.go.id</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>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.</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	1. Petugas pelayanan: 39 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.

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

B. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *service delivery*

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</p> <p>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker 4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Perpustakaan Tercetak <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka hardcopy pada ruang layanan perpustakaan tercetak 2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri b. Layanan Perpustakaan Digital <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka softcopy pada portal pst.bps.go.id 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka softcopy melalui portal pst.bps.go.id 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan publikasi 6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui portal 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 terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3	Waktu Pelayanan	Pukul 08.00-15.00 WIB (Senin-Kamis) Pukul 08.00-15.30 WIB (Jum'at) Sabtu dan Minggu Libur Durasi pelayanan: 15-20 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka hardcopy dan softcopy berwatermark</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka softcopy berwatermark</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	Pemohon yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai prosedur dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pengaduan yang tersedia atau melalui Whatsapp pada nomor 0821-3888-7913 atau melalui kanal lapor.go.id .

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 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);

		<ol style="list-style-type: none"> 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 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); 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); 11. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952).
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a) Komputer b) Meja c) Kursi d) Printer e) Buku/pustaka hardcopy f) File pustaka softcopy berwatermark g) Jaringan Intranet/Internet h) Portal pst.bps.go.id
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. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; 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	1. Petugas pelayanan: 9 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	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

	dan 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.

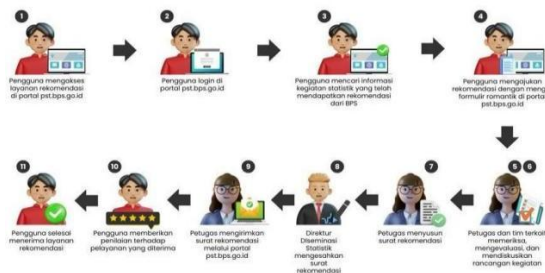
C. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

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 Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan WhatsApp Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan WhatsApp Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna layanan mengambil nomor antrian Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas Petugas memberikan softcopy formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan yang berisi pertanyaan mengenai penyelenggaraan kegiatan statistik dan penjelasan setiap pertanyaan

7. Petugas membantu pengguna layanan dalam mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
8. Pengguna layanan membuat akun dan login di portal pst.bps.go.id
9. Petugas membantu pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan
10. Petugas mendampingi pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
11. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik
12. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik
13. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
14. Kepala BPS mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
15. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id
16. Pengguna layanan memberikan penilaian (rating) terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik
17. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik.

3) Layanan dengan cara *online*



Keterangan:

1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
2. Pengguna layanan login di portal pst.bps.go.id
3. Pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan
4. Pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
5. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik
6. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik
7. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral
8. Kepala BPS mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral

		<p>9. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id</p> <p>10. Pengguna layanan memberikan penilaian (rating) terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p>11. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</p>
3	Waktu Pelayanan	<p>Pukul 08.00-15.00 WIB (Senin-Kamis)</p> <p>Pukul 08.00-15.30 WIB (Jum'at)</p> <p>Sabtu dan Minggu Libur</p> <p>Durasi pelayanan: 7-10 hari kerja</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk	<p>1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik</p> <p>2) Surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	Pemohon yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai prosedur dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pengaduan yang tersedia atau melalui Whatsapp pada nomor 0821-3888-7913 atau melalui kanal lapor.go.id.

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 Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 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 Prasarana dan/atau Fasilitas	a) Komputer/Laptop b) Meja c) Kursi d) Printer e) Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral f) Jaringan Intranet/Internet g) 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 beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	1. Petugas pelayanan: 9 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.

Kepala BPS Kabupaten Tegal



Bambang Wahyu Ponco Aji