



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA MATARAM**

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM  
NOMOR : 25/KEP/2024  
TENTANG  
PENETAPAN MAKLUMAT, STANDAR, MOTTO, KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK BPS KOTA MATARAM**

**KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan data dan informasi statistik kepada masyarakat pengguna data secara luas.
- b. Bahwa dengan dilakukannya penetapan standar Pelayanan Publik diharapkan penerapan standar Pelayanan Publik agar lebih baik sehingga tercipta pelayanan prima yang tangguh, terpercaya dan profesional
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009
3. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- Memperhatikan** : Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT, STANDAR, MOTTO, KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM

**PERTAMA** : MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BPS KOTA MATARAM ADALAH

*“DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SERTA SIAP MENERIMA SANKSI UNTUK SETIAP PENGADUAN YANG TIDAK DITINDAKLANJUTI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU”.*

**KEDUA** : 1. Ketentuan Pelayanan Publik di BPS Kota Mataram tertuang dalam lampiran 1 keputusan ini  
2. Komponen dan standar Pelayanan Publik di BPS Kota Mataram tertuang dalam lampiran 2 keputusan ini  
3. Visi & Misi, Motto dan Tata Tertib Pelayanan Publik di BPS Kota Mataram tertuang dalam lampiran 3 keputusan ini

**KETIGA** : 1. Lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.  
2. Maklumat pelayanan berlaku sejak tanggal ditetapkan, sampai dengan pelaksanaan standar Pelayanan Publik pada BPS Kota Mataram dicabut pemberlakuannya

Ditetapkan di : Mataram

Pada tanggal : 4 Januari 2024

**Badan Pusat Statistik Kota Mataram Kepala**



**M. Reza Nugraha K., SST, MAP.**

## **Lampiran 1**

### **Keputusan Kepala BPS Kota Mataram Nomor 25/KEP/2024**

#### **Pelayanan Publik di BPS Kota Mataram**

##### **Pasal 1**

###### **Lokasi Layanan**

Pelayanan Publik pada BPS Kota Mataram dilakukan melalui satu pintu yang dinamakan Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

##### **Pasal 2**

###### **Jenis Layanan**

Jenis Layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Kota Mataram antara lain:

1. Layanan Perpustakaan Tercetak
2. Layanan Perpustakaan Digital
3. Layanan Penjualan *Hardcopy* dan *Softcopy*
4. Layanan Konsultasi Statistik
5. Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektor

##### **Pasal 3**

###### **Standar Layanan**

Setiap jenis layanan memiliki standar yang berlaku:

1. Komponen standar pelayanan untuk setiap jenis layanan disajikan pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
2. Komponen standar pelayanan ini tertuang dalam lampiran 2 keputusan ini

##### **Pasal 4**

###### **Pengawasan Layanan**

Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh atasan langsung pelaksana layanan
2. Pengawasan oleh evaluator tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di BPS Kota Mataram

##### **Pasal 5**

###### **Pelaksana Layanan**

Jadwal dan Jumlah pelaksana pada setiap jenis Pelayanan Publik ditentukan oleh atasan pelaksana.

## **Pasal 6**

### **Jaminan Pelayanan (Visi, Misi, Motto dan Tata Tertib)**

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai standar, ditetapkan juga Visi dan Misi, Motto serta Tata Tertib Pelayanan Publik. Visi dan Misi, Motto serta Tata Tertib Pelayanan yang dimaksud pada pasal ini seperti pada lampiran 3 Keputusan ini.

## **Pasal 7**

### **Jaminan Keamanan Layanan**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak terkait.

## **Pasal 8**

### **Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan dilakukan melalui kotak pengaduan yang ada dalam ruangan PST maupun melalui website <https://s.bps.go.id/sibemo>.

## **Pasal 9**

### **Evaluasi Kinerja**

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai Sasaran Kerja dan Capaian Kerja Pegawai yang sudah ditandatangani serta melalui hasil Survei Kebutuhan Data.

## **Pasal 10**

### **Penutup**

Evaluasi terhadap standar pelayanan pelayanan perpustakaan tercetak di lingkungan BPS akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

## Lampiran 2

### Keputusan Kepala BPS Kota Mataram Nomor 25/KEP/2024

### Komponen dan Standar Layanan Publik untuk setiap Jenis Layanan BPS Kota Mataram

#### 1. Layanan Perpustakaan Tercetak

##### Dasar Hukum

- a. UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- b. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

##### Sarana dan Prasarana

- a. Koleksi Pustaka
- b. Komputer Online Public Access Catalogue (OPAC)
- c. Komputer petugas
- d. Meja dan kursi
- e. Loker
- f. Jaringan Intranet/Internet
- g. Penerangan yang memadai

##### Persyaratan

Kartu Identitas yang masih berlaku

##### Prosedur

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Pencarian data pada sistem aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu
- d. Menggunakan *scanner* untuk menyalin data jika dibutuhkan
- e. Mengisi formulir kepuasan data jika ada

##### Waktu Pelayanan

Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin – Kamis ( 12.00 – 13.00 WITA) dan Jumat (11.30 – 13.30 WITA)

##### Biaya Pelayanan

Tidak berbayar

##### Produk Pelayanan

Jasa pelayanan koleksi perpustakaan dalam media cetak

##### Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan Informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada ruang PST atau web <https://s.bps.go.id/sibemo>.

## 2. Layanan Perpustakaan Digital

### Dasar Hukum

- a. UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- b. Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

### Sarana dan Prasarana

- a. Komputer pengunjung perpustakaan digital
- b. Komputer operator perpustakaan digital
- c. Meja dan kursi
- d. File *Softcopy* (PDF)
- e. Jaringan Intranet/Internet
- f. Penerangan yang memadai

### Persyaratan

Kartu Identitas yang masih berlaku

### Prosedur

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Pencarian data pada sistem aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu Online
- d. Mengunduh data secara Digital (pdf, excel, dsb)
- e. Mengisi formulir kepuasan data jika ada

### Waktu Pelayanan

Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin – Kamis ( 12.00 – 13.00 WITA) dan Jumat (11.30 – 13.30 WITA)

### Biaya Pelayanan

Tidak membayar

### Produk Pelayanan

Jasa pelayanan koleksi perpustakaan dalam media *softcopy* (PDF)

### Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan Informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada ruang PST atau web <https://s.bps.go.id/sibemo>.

### 3. Layanan Penjualan *Hardcopy* dan *Softcopy*

#### Dasar Hukum

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

#### Sarana dan Prasarana

- a. Komputer pengunjung perpustakaan digital
- b. Komputer operator perpustakaan digital
- c. Meja dan kursi
- d. Dokumen *Hardcopy*
- e. File *Softcopy* (PDF)
- f. Jaringan Intranet/Internet
- g. Penerangan yang memadai

#### Persyaratan

Kartu Identitas yang masih berlaku

#### Prosedur

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Mengajukan permintaan layanan *Hardcopy* atau *Softcopy*
- d. Petugas akan mempersiapkan publikasi yang diminta
- e. Mengisi formulir kepuasan data jika ada

#### Waktu Pelayanan

Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin – Kamis ( 12.00 – 13.00 WITA) dan Jumat (11.30 – 13.30 WITA)

#### Biaya Pelayanan

Berdasarkan PP No 7 Tahun 2015 : Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak

#### Produk Pelayanan

Penjualan *hardcopy* dan *softcopy*

#### Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan Informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada ruang PST atau web <https://s.bps.go.id/sibemo>.

#### 4. Layanan Konsultasi Statistik

##### Dasar Hukum

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

##### Sarana dan Prasarana

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan kursi
- c. Rak buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. Mesin antrian
- f. File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF)
- g. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- h. File Peta Digital Wilayah Kerja Statistik
- i. Jaringan Intranet/Internet
- j. Penerangan yang memadai

##### Persyaratan

Mengisi formulir permintaan data pada Sistem Informasi Layanan Statistik (Silastik)

##### Prosedur

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Mendaftarkan konsultasi di situs web SILASTIK BPS
- d. Melakukan konsultasi dengan Petugas atau *Subject Matter*
- e. Mengisi formulir kepuasan data jika ada

##### Waktu Pelayanan

Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin – Kamis ( 12.00 – 13.00 WITA) dan Jumat (11.30 – 13.30 WITA)

##### Biaya Pelayanan

Tidak berbayar

##### Produk Pelayanan

- a. Jasa Konsultasi Metadata Kegiatan BPS
- b. Jasa Konsultasi Produk BPS

##### Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan Informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada ruang PST atau web <https://s.bps.go.id/sibemo>.



## 5. Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

### Dasar Hukum

Perka BPS No. 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu

### Sarana dan Prasarana

- a. Komputer operator penjualan
- b. Meja dan kursi
- c. Rak buku
- d. Sistem Layanan Statistik
- e. Mesin antrian
- f. File Softcopy Publikasi BPS (PDF)
- g. File Data Mikro hasil sensus dan survei
- h. File Peta Digital Wilayah Kerja Statistik
- i. Jaringan Intranet/Internet
- j. Penerangan yang memadai

### Persyaratan

Mengisi formulir permintaan data pada Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik)

### Prosedur

- a. Registrasi (mengisi buku tamu)
- b. Menyerahkan kartu identitas untuk penggunaan *locker*
- c. Mendaftarkan rekomendasi di situs web ROMANTIK BPS
- d. Dilakukan penyusunan rekomendasi oleh Tim Penyusun
- e. Mengisi formulir kepuasan data jika ada

### Waktu Pelayanan

Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WITA

Istirahat : Senin – Kamis ( 12.00 – 13.00 WITA) dan Jumat (11.30 – 13.30 WITA)

### Biaya Pelayanan

Tidak berbayar

### Produk Pelayanan

Jasa Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

### Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan Informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada ruang PST atau web <https://s.bps.go.id/sibemo>.

## **Lampiran 3**

### **Keputusan Kepala BPS Kota Mataram Nomor 25/KEP/2024**

### **Motto Pelayanan, Kode Etik dan Perilaku Pelayan/Penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Mataram**

#### **Motto Pelayanan**

Melayani dengan Profesional, Integritas, dan Amanah

#### **Maklumat Pelayanan**

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### **Kode Etik dan Perilaku Pelayan/Penyelenggara**

#### **Pelayanan Statistik Terpadu (PST)**

#### **BPS Kota Mataram**

Pelayan Publik adalah pejabat, pegawai, atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Mataram.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pimpinan unit/satuan kerja di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat yang melakukan Pelayanan Publik.

#### **Norma Dasar Pribadi**

Setiap Pelayan dan Penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik BPS Kota Mataram wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
2. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
4. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
5. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
6. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;

7. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
9. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
10. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
11. Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

### **Standar Perilaku**

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Bersikap cermat, santun, dan ramah;
3. Tegas, handal, cepat, dan tepat;
4. Profesional;
5. Tidak mempersulit; dan
6. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

### **Kewajiban Pelayan PST**

Pelayan PST wajib:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
5. Memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;

8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima Pelayanan Publik;
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

### **Larangan Pelayan PST**

Pelayan PST dilarang:

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.