



KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU
NOMOR 37 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU
TAHUN 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU

Menimbang : a. Bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu 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 Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);

2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik



Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952);
14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
15. 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);
16. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 65 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU TENTANG STANDAR PELAYANAN TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BENGKULU TAHUN 2025.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 14 Februari 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU

WIN RIZAL



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU
NOMOR 37 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK PROVINSI BENGKULU TAHUN 2025

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Statistik Terpadu adalah pemberian pelayanan data dan kegiatan statistik dari beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggung jawab.
2. Standar Pelayanan Statistik Terpadu adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu dalam rangka pelayanan statistik terpadu yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan data dan kegiatan statistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.
6. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
7. Unit Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Diseminasi dan Layanan Statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu.
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 Provinsi Bengkulu meliputi:

1. Pelayanan Perpustakaan;
2. Pelayanan Produk Statistik Berbayar;
3. Pelayanan Konsultasi Statistik;
4. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Pasal 3

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Provinsi Bengkulu, paling sedikit memuat:

- a. Komponen Service Delivery terdiri atas:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - 3) Jangka Waktu Pelayanan;
 - 4) Biaya/Tarif
 - 5) Produk Pelayanan;
 - 6) Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.
- b. Komponen Manufacturing terdiri atas:
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
 - 3) Kompetensi Pelaksana;
 - 4) Pengawasan Internal;
 - 5) Jumlah Pelaksana;
 - 6) Jaminan Pelayanan;
 - 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 4

1. Penentuan komponen biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada pasal 3 huruf a angka 4 ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.
2. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Bengkulu dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi Diseminasi Statistik. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
3. Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, Unit Kerja dapat membentuk Tim.
4. Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Provinsi Bengkulu menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Provinsi Bengkulu berikut:



a. Standar Pelayanan Perpustakaan

1) Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bengkulu 2) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif 3) Pengguna layanan mengisi buku tamu 4) Pengguna layanan dapat mengakses layanan dalam bentuk tercetak dan/atau elektronik/digital
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi dengan mengisi aplikasi buku tamu elektronik untuk mengetahui profil pengguna layanan dan jenis layanan yang diperlukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Perpustakaan Tercetak <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas pelayanan menanyakan pustaka yang dibutuhkan kepada pengguna layanan. 2) Pengguna layanan dapat membaca pustaka tercetak pada ruang layanan dan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri b. Layanan Perpustakaan Elektronik/digital <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan dapat membaca pustaka softcopy pada PC di ruang layanan 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka softcopy melalui portal.pst.bps.go.id 2. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan publikasi 3. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit setelah mengisi buku tamu
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustaka hadcopy dan softcopy berwatermark
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Website : https://www.lapor.go.id https://www.ppid.bps.go.id pilih wilayah Provinsi Bengkulu 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. LEMPUK (Layanan Elektronik dan Monitoring Pengaduan Publik) 5. Whatsapp : 085174471700



2) Komponen *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).10. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">a. Komputerb. Mejac. Kursid. Scannere. Buku/pustaka <i>hardcopy</i>f. File pustaka <i>softcopy berwatermark</i>g. Jaringan Intranet/Interneth. Aplikasi pelayanan



3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan perundang-undangan. b. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. c. Menguasai prosedur pelayanan d. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. e. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. f. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. g. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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 Produk Statistik Berbayar

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dengan cara kunjungan langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan berkunjung ke PST BPS Provinsi Bengkulu b. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif c. Pengguna layanan mengisi buku tamu d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas layanan e. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik, yaitu format, biaya dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi f. Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan surat perjanjian penggunaan data (SPPD) 2. Layanan dengan cara online



		<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id b. Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swasta c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi, data mikro dan / atau peta digital wilayah kerja statistik) melalui portal pst.bps.go.id d. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi e. Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan surat perjanjian penggunaan data (SPPD)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk 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 permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas 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 7. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya 8. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan 9. Petugas membuat dan memberikan invoice dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen



	<p>perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap invoice, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data 11. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan 12. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode billing sesuai invoice 13. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas 14. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan 15. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui portal pst.bps.go.id. 16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas 17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan 18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistic <p>2) Layanan dengan cara online</p> <p>Layanan produk statistik berbayar sesuai PNBP</p> <pre> graph TD 1[1 Pengguna mengakses Sistem layanan dan melihat ketentuan serta persyaratan layanan] --> 2[2 Pengguna memilih Produk statistik dan melengkapi formulir permintaan] 2 --> 3[3 Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan permintaan yang diajukan] 3 -- "Abstraksi Tidak sesuai" --> 4[BATAL Transaksi dibatalkan dan Pengguna dapat membuat transaksi baru] 3 -- "Abstraksi sesuai" --> 5[5 Pengguna mendatangi dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai] 5 --> 6[6 Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)] 6 --> 7[7 Petugas menyiapkan produk statistik] 7 --> 8[8 Petugas menyiapkan dan mengirim contoh data mikro, invoice, dan SPPD ke pengguna] 8 --> 9[9 Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice] 9 --> 10[10 Apabila contoh data mikro/invoice tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas] 10 --> 11[11 Pengguna mendatangi dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai] 11 --> 12[12 Bendahara melakukan verifikasi pembayaran] 12 --> 13[13 Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik] 13 --> 14[14 Pengguna memeriksa produk statistik dan kuitansi] 14 --> 15[15 Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas] 15 --> 16[16 Pengguna memberikan rating dan Transaksi selesai] 16 --> 17[17 SELESAI] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id 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
--	---



		<ol style="list-style-type: none">3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk5. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan8. 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 layanan9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap:<ol style="list-style-type: none">a. Invoiceb. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital wilkerstat.c. dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan untuk layanan penjualan peta digital wilkerstat.d. jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan.10. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai invoice melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Kode billing, bila berdomisili di dalam negeri;b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui portal pst.bps.go.id, bila berdomisili di luar negeri.12. Pengguna layanan menandatangani kemudian:<ol style="list-style-type: none">a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui portal pst.bps.go.id bila menggunakan dokumen elektronikb. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Kepala BPS Provinsi Bengkulu, Jl. Adam Malik Km 8 Kota Bengkulu 38225, bila menggunakan dokumen tercetak13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika
--	--	--



		<p>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">1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat.2. Biaya pengiriman hardcopy kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan <p>Layanan Produk Statistik Berbayar Rp0,00</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui portal pst.bps.go.id2. Pengguna layanan menyiapkan surat permohonan data sesuai dengan ketentuan tentang persyaratan dan tata cara pengenaan tarif Rp0,00 (nol rupiah) terhadap pihak tertentu atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pusat Statistik dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta4. Pengguna layanan menginput surat permohonan data melalui sistem layanan5. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta6. Petugas membuat dan mengirimkan surat balasan permohonan data jika proses verifikasi telah selesai7. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat Rp0,00, pengguna layanan menerima dokumen perjanjian penggunaan data8. Pengguna layanan menandatangani dokumen perjanjian penggunaan data kemudian:<ol style="list-style-type: none">a. mengunggah dokumen perjanjian penggunaan data melalui portal pst.bps.go.id bila menggunakan dokumen elektronikb. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Kepala BPS Provinsi Bengkulu, Jl. Adam Malik Km 8 Kota Bengkulu 38225, bila menggunakan dokumen tercetak9. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat Rp0,00, petugas melakukan verifikasi dokumen perjanjian penggunaan data10. Pengguna layanan mengunduh produk statistik11. Pengguna layanan selesai mengakses layanan dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai



		<p>2. Layanan secara online Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</p>
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 Layanan	<p>1. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Publikasi dalam format softcopy b. Data mikro lengkap/fullset c. Peta digital wilkerstat <p>2. Layanan dengan cara online</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Publikasi dalam format softcopy b. Data mikro lengkap/fullset atau sebagian/sesuai variabel dan/atau wilayah yang dipilih c. Peta digital wilkerstat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan</p> <p>2. Website : https://www.lapor.go.id https://www.ppid.bps.go.id pilih wilayah Provinsi Bengkulu</p> <p>3. E-mail : ppid1700@bps.go.id</p> <p>4. LEMPUK (Layanan Elektronik dan Monitoring Pengaduan Publik)</p> <p>5. Whatsapp : 085174471700</p>

2. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik</p>



		<p>7. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>10. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Mesin antrian g. Aplikasi pelayanan <p>2. Layanan dengan cara online</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Aplikasi pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</p> <p>3. Menguasai prosedur pelayanan</p> <p>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</p> <p>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</p> <p>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</p> <p>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</p> <p>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	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.

c. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan berkunjung ke PST BPS Provinsi Bengkulu 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 2. Layanan dengan cara online <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id b. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Bengkulu 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 yang dikonsultasikan pengguna layanan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistic



		<p>2) Layanan dengan cara online</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id Pengguna layanan dapat mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik Pengguna layanan mengajukan konsultasi Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai Layanan secara online <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja b. Konsultasi statistik akan ditutup secara otomatis oleh portal pst.bps.go.id jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan Website : https://www.lapor.go.id https://www.ppid.bps.go.id pilih wilayah Provinsi Bengkulu E-mail : ppid1700@bps.go.id LEMPUK (Layanan Elektronik dan Monitoring Pengaduan Publik) Whatsapp : 085174471700

2. Komponen Manufacturing

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



		<p>Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dengan cara kunjungan langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Mesin antrian g. Aplikasi pelayanan 2. Layanan dengan cara online <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Aplikasi pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.



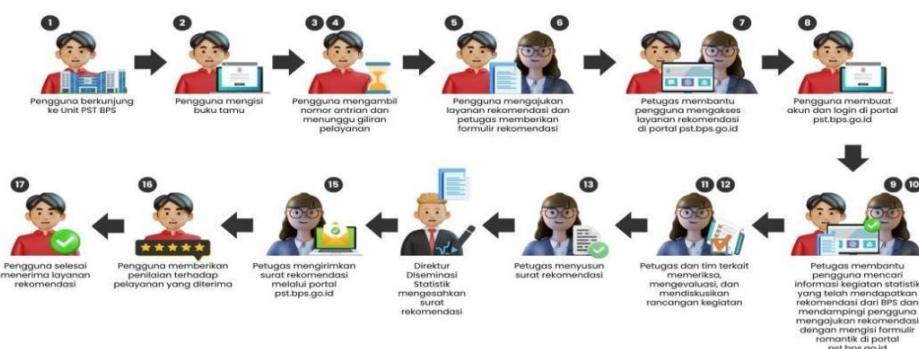
		<p>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</p> <p>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</p> <p>8. Bersikap ramah dan sopan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.

d. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan 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 PST BPS Provinsi Bengkulu b. Pengguna layanan memiliki alamat email dan handphone yang masih aktif dan terhubung dengan whatsapp c. Pengguna layanan mengisi buku tamu d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas <p>2. Layanan dengan cara online</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan memiliki alamat email dan handphone yang masih aktif dan terhubung dengan whatsapp b. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bp.s.go.id
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung





1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan 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 permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas
6. 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 Provinsi Bengkulu 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 statistic



		<p>2) Layanan dengan cara online</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengakses layanan rekomendasi di portal pst.bps.go.id 2. Pengguna login di portal pst.bps.go.id 3. Pengguna mencari informasi kegiatan statistik yang telah mendapatkan rekomendasi dari BPS 4. Pengguna mengajukan rekomendasi dengan mengisi formulir romantis di portal pst.bps.go.id 5. Petugas menerima surat rekomendasi melalui portal pst.bps.go.id 6. Direktur Disseminasi Statistik mengesahkan surat rekomendasi 7. Petugas menyusun surat rekomendasi 8. Petugas dan tim terkait memeriksa mengevaluasi, dan mendiskusikan rancangan kegiatan 9. Pengguna selesai menerima layanan rekomendasi 10. Pengguna memberikan penilaian (rating) terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 11. Pengguna selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) hari sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas oleh BPS Provinsi Bengkulu di portal pst.bps.go.id .
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan 2. Website : https://www.lapor.go.id https://www.ppid.bps.go.id pilih wilayah Provinsi Bengkulu 3. E-mail : ppid1700@bps.go.id 4. LEMPUK (Layanan Elektronik dan Monitoring Pengaduan Publik) 5. Whatsapp : 085174471700



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);10. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan dengan cara kunjungan langsung<ol style="list-style-type: none">a. Komputer/laptopb. Mejac. Kursid. printere. Jaringan Intranet/Internetf. Mesin antrian



		<ul style="list-style-type: none">g. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoralh. Aplikasi pelayanan <p>2. Layanan dengan cara online</p> <ul style="list-style-type: none">a. Komputer/laptopb. Mejac. Kursid. printere. Jaringan Intranet/Internetf. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoralg. Aplikasi pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan perundang-undangan.2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.3. Menguasai prosedur pelayanan4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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.

Pasal 5

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



Pasal 6

- Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, BPS Provinsi Bengkulu telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:

DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS. APABILA KAMI TIDAK MENEPUTI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERI KOMPENSASI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU.

- Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh Masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan Statistik Terpadu ditetapkan. Unit Kerja dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan Statistik Terpadu sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 7

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

BAB III PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 8

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

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- Unit Kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- Unit Kerja mengelola pengaduan pelayanan publik yang berasal dari Masyarakat dan/atau rekomendasi dari lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unit Kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila disertai dengan bukti yang sah.
- Unit Kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB V SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 10

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 metode penarikan sampel.
 - c. penentuan responden;
 - d. pelaksanaan survei;
 - e. pengolahan hasil survei; dan
 - f. penyajian dan pelaporan hasil.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan kepada Masyarakat.

BAB VI EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Pasal 11

1. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
2. Evaluasi kinerja meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.
3. Hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat:
 - a. tujuan;
 - b. sasaran;
 - c. ruang lingkup;
 - d. waktu;
 - e. pelaksana;
 - f. periode;
 - g. hasil evaluasi; dan
 - h. saran perbaikan.
4. Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

1. Keputusan Kepala BPS Provinsi Bengkulu Nomor 28 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

