



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU
NOMOR 241/KPG TAHUN 2024
TENTANG
**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU**

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan layanan statistik dan kebutuhan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju;

- 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 Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
 11. 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);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
 13. Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 15. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU

TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI
LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU.

KESATU : MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BPS KABUPATEN MAMUJU:

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA KAMI TIDAK
MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU."

KEDUA : Lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan
dari surat keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan
apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini
akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mamuju, 1 Maret 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MAMUJU



ACHMAD NASIR

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MAMUJU
NOMOR 241/KPG TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MAMUJU

A. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN MAMUJU

1. Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Mamuju b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan http://pst.bps.go.id
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Kabupaten Mamuju 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 3. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 4. Pengguna layanan menuju meja layanan saat dipanggil petugas/mesin antrian 5. Pengguna layanan mengisi buku tamu 6. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker (opsional) 7. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker (opsional) 8. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Perpustakaan Tercetak <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak ✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana scanner pustaka b. Layanan Perpustakaan Digital <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi pelayanan

		<p>✓ Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka <i>softcopy</i> melalui aplikasi pelayanan</p> <p>9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan</p> <p>10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan http://pst.bps.go.id 2. Pengguna layanan melakukan registrasi (jika belum mempunyai akun) 3. Pengguna layanan login ke aplikasi pelayanan 4. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan 5. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> 6. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> ber <i>watermark</i> melalui menu unduh 7. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi buku tamu</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i></p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Mamuju Website : Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA) http://s.bps.go.id/saran-pengaduan-sulbar E-mail : bps7604@bps.go.id</p> <p>SMS/WhatsApp : 0812-1000-7604</p> <p>SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id, Twitter @lapor1708, Instagram @lapor1708, Facebook lapor1708</p>

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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Meja3. Kursi4. Nomor antrian

		<ul style="list-style-type: none"> 5. <i>Scanner</i> 6. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 7. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i> 8. Jaringan Intranet/Internet 9. Aplikasi pelayanan 10. Ruang tunggu pelayanan 11. Toilet pengguna 12. Ruang laktasi 13. Arena bermain anak 14. Kursi roda/tongkat/kruk 15. Tempat parkir tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul 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. Memahami tugas dan kewenangan. 8. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 9. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang setiap bulan.</p> <p>Penanganan pengaduan yang diterima dilakukan oleh tim pengaduan sesuai Surat Keputusan Kepala BPS Kabupaten Mamuju yang berlaku.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Penetapan Standar Pelayanan disertai Penetapan Maklumat Pelayanan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.</p> <p>Unit pelayanan dilengkapi dengan petunjuk arah keselamatan dan petugas keamanan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap

No.	Komponen	Uraian
		<p>bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.</p> <p>Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dilakukan setahun sekali dan melalui aplikasi Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA) yang dilakukan sepanjang waktu.</p> <p>Survei Kebutuhan Data menghasilkan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).</p>

B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK

PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN MAMUJU

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 Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Mamujub) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktifd) Pengguna layanan mengisi buku tamue) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas2) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui website<ol style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktifb) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi PST http://pst.bps.go.idc) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi PST3) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui WhatsApp<ol style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki akun WhatsAppb) Pengguna layanan melakukan konsultasi melalui chat ke nomor WhatsApp Layanan 0812-1000-76044) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui <i>Email</i><ol style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktifb) Pengguna layanan melakukan konsultasi statistik melalui <i>email</i> layanan BPS Kabupaten Mamuju bps7604@bps.go.id

		<p>5) Layanan dengan cara online melalui <i>Coaching Statistics</i> Melalui <i>Intensive Class</i> (COSMIC)</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan melakukan registrasi untuk mengikuti sesi konsultasi COSMIC b) Pengguna layanan melakukan konsultasi statistik kepada tim COSMIC melalui aplikasi Zoom Meeting <p>6) Layanan Khusus: Layanan dengan cara tatap muka melalui <i>Coaching Statistics</i> Melalui <i>Intensive Class</i> (COSMIC) keliling</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan melakukan registrasi untuk mengikuti sesi konsultasi COSMIC keliling b) Pengguna layanan melakukan konsultasi statistik kepada tim COSMIC keliling
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Kabupaten Mamuju 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 3. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 4. Pengguna layanan menuju meja layanan saat dipanggil petugas/mesin antrian 5. Pengguna layanan mengisi buku tamu 6. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 7. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 8. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST 9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik 2) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui website <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi PST di tautan https://pst.bps.go.id 2. Pengguna layanan melakukan registrasi (jika belum memiliki akun) 3. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan

No.	Komponen	Uraian
		<p>7. Petugas layanan menutup percakapan <i>online</i> jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari.</p> <p>8. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p>9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik</p> <p>3) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui WhatsApp</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui chat WhatsApp 2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai antrian chat yang masuk 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 4. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 5. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik <p>4) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui <i>Email</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui <i>Email</i> 2. Pengguna layanan menuliskan rincian konsultasi melalui email 3. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 4. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik <p>5) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui <i>Coaching Statistics Melalui Intensive Class (COSMIC)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui tautan Zoom Meeting 2. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 3. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan

		<p>4. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan</p>
		<p>lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST</p> <p>5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p>6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik</p> <p>6) Layanan Khusus: Layanan dengan cara tatap muka melalui <i>Coaching Statistics Melalui Intensive Class (COSMIC)</i> keliling 1. Pengguna layanan bertemu dengan tim COSMIC di tempat yang telah disepakati (di luar kantor BPS Provinsi Sulawesi Barat)</p> <p>2. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 3. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan</p> <p>4. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST</p> <p>5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik</p> <p>6. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui website Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap</p> <p>3) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui WhatsApp Pengguna layanan akan dilayani maksimal 1 (satu) hari kerja untuk respon awal dari konsultasi yang dilakukan.</p> <p>4) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui Email Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak <i>email</i> diterima.</p> <p>5) Layanan dengan cara <i>online</i> melalui <i>Coaching Statistics Melalui Intensive Class (COSMIC)</i> Pengguna layanan akan dilayani pada jadwal konsultasi COSMIC yang telah ditetapkan.</p> <p>6) Layanan Khusus: Layanan dengan cara tatap muka melalui</p>

		<i>Coaching Statistics Melalui Intensive Class (COSMIC) keliling</i>
		Pengguna layanan akan dilayani pada jadwal konsultasi COSMIC yang telah ditetapkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Mamuju Website : Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA) http://s.bps.go.id/saran-pengaduan-sulbar E-mail : bps7604@bps.go.id</p> <p>SMS/WhatsApp : 0812-1000-7604</p> <p>SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id, Twitter @lapor1708, Instagram @lapor1708, Facebook lapor1708</p>

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);
		<ol style="list-style-type: none">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. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Nomor antrian 7. Aplikasi PST 8. Ruang tunggu pelayanan 9. Toilet pengguna 10. Ruang laktasi 11. Arena bermain anak 12. Kursi roda/tongkat/kruk 13. Tempat parkir tamu
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. Memahami tugas dan kewenangan. 8. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 9. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang setiap bulan.</p> <p>Penanganan pengaduan yang diterima dilakukan oleh tim pengaduan sesuai Surat Keputusan Kepala BPS Kabupaten Mamuju yang berlaku.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Penetapan Standar Pelayanan disertai Penetapan Maklumat Pelayanan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.</p> <p>Unit pelayanan dilengkapi dengan petunjuk arah keselamatan dan petugas keamanan.</p>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.</p> <p>Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dilakukan setahun sekali dan melalui aplikasi Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA) yang dilakukan sepanjang waktu.</p> <p>Survei Kebutuhan Data menghasilkan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).</p>
---	----------------------------	---

**C. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST) BPS KABUPATEN MAMUJU**

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 Kabupaten Mamuju b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> <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 memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik melalui aplikasi pelayanan d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Sulawesi Barat 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 formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang perlu diisi oleh pengguna layanan 7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang ditujukan kepada: Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju u.p. Pelayanan Statistik Terpadu Jl. Trans Sulawesi Lingkungan Timbu Kelurahan Mamuju Kecamatan Mamuju Sulawesi Barat 91511 Email: bps7604@bps.go.id 8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada aplikasi

		pelayanan
		<p>9. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas</p> <p>10. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</p> <p>11. Kepala BPS Kabupaten Mamuju menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</p> <p>12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan</p> <p>13. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p>14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan</p> <p>2. Pengguna layanan melakukan registrasi</p> <p>3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi bagi kegiatan statistik yang akan dilakukan</p> <p>4. Pengguna layanan mengisi/merekam formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas</p> <p>6. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</p> <p>7. Kepala BPS Kabupaten Mamuju menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan</p> <p>8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan</p> <p>9. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik</p> <p>10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima email notifikasi tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen formulir tersebut terekam lengkap di aplikasi pelayanan
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik;</p> <p>2. Surat rekomendasi kegiatan statistik</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Kabupaten Mamuju Website : Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA)</p> <p>http://s.bps.go.id/saran-pengaduan-sulbar E-mail : bps7604@bps.go.id</p> <p>SMS/WhatsApp : 0812-1000-7604</p> <p>SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id, Twitter @lapor1708, Instagram @lapor1708, Facebook lapor1708</p>
---	--------------------------------------	---

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 Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
		<ol style="list-style-type: none">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. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Nomor antrian 7. Formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik 8. Aplikasi pelayanan 9. Ruang tunggu pelayanan 10. Toilet pengguna 11. Ruang laktasi 12. Arena bermain anak 13. Kursi roda/tongkat/kruk 14. Tempat parkir tamu
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. Memahami tugas dan kewenangan. 8. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 9. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang setiap bulan.</p> <p>Penanganan pengaduan yang diterima dilakukan oleh tim pengaduan sesuai Surat Keputusan Kepala BPS Kabupaten Mamuju yang berlaku.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Penetapan Standar Pelayanan disertai Penetapan Maklumat Pelayanan.</p>
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.</p> <p>Unit pelayanan dilengkapi dengan petunjuk arah keselamatan dan petugas keamanan.</p>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.</p> <p>Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk Survei Kebutuhan Data (SKD) yang dilakukan setahun sekali dan melalui aplikasi Saran Pengaduan Online dan Rating Petugas Layanan (SPATULA) yang dilakukan sepanjang waktu.</p> <p>Survei Kebutuhan Data menghasilkan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).</p>
---	----------------------------	---