BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BITUNG

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BITUNG
NOMOR: 069/KPA/7172 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BITUNG TAHUN 2026

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BITUNG,

Menimbang:

1. 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;
2. 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 maka perlu dilakukan penetapan standar pelayanan dalam suatu Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bitung.

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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilain Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
13. 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);
14. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Standar Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;
15. 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 KOTA BITUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BITUNG TAHUN 2026.

KESATU: Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA: Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bitung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat aparat pengawasan dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bitung.

KETIGA: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bitung
Pada Tanggal : 21 Mei 2026

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG,



CARLOS ERICKSON

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG NOMOR 069/KPA/7172 TAHUN
2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN
STATISTIK TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG TAHUN 2026

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bitung 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 Kota Bitung 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 Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Bitung.
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
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bitung ini meliputi:

a. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
b. Pembinaan dan Pengawasan
c. Pengaduan Masyarakat;
d. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
e. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III
PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Bitung merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kota Bitung, yang bersifat pelayanan langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), yang meliputi:

a. Pelayanan Perpustakaan;
b. Pelayanan Konsultasi;
c. Pelayanan Rekomendasi Statistik;

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kota Bitung, paling sedikit memuat:

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

Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Bitung. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

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.

Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Bitung ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Kota Bitung menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Bitung, sebagai berikut:

a. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Email Aktif 2) Nomor telepon aktif
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bitung b. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau registrasi pada **pst.bps.go.id** c. Pengguna layanan mengakses pustaka milik BPS Kota Bitung d. Pengguna dapat mencetak/scan/meminta softcopy pustaka e. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan **2) Layanan dengan Cara *Online*** a. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan online pada **pst.bps.go.id** b. Pengguna layanan melakukan registrasi akun atau login jika sudah memiliki akun PST Digital c. Pengguna layanan dapat mencari, membaca, dan mengunduh pustaka digital d. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** Maksimal 5 menit sejak pengguna layanan datang/pengguna sebelumnya selesai dilayani 2) **Layanan dengan cara *online*** Tersedia 24 jam

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pustaka BPS Kota Bitung *hardcopy* dan *softcopy* ber*watermark*
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung: Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Kota Bitung Situs web : https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id E-mail : bps7172@bps.go.id Whatsapp : 0823-4904-2071

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 11. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu.

b. Standar Pelayanan Konsultasi

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Email Aktif 2) Nomor telepon aktif
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bitung b. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau registrasi pada **pst.bps.go.id** c. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas d. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan e. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan **2) Layanan dengan cara *online*** a. Pengguna layanan menghubungi admin BPS Kota Bitung dengan nomor telepon 0823-4904-2071 melalui Whatsapp b. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada admin c. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan d. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** Maksimal 5 menit sejak pengguna layanan datang/pengguna sebelumnya selesai dilayani **2) Layanan dengan cara online** Selama Jam Kerja • 07.30-16.00 Wita pada hari Senin-Kamis • 07.30-16.30 Wita pada hari Jumat
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung: Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Kota Bitung Situs web : https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id E-mail : bps7172@bps.go.id Whatsapp : 0823-4904-2071

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Portal pst.bps.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan

		maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu.

c. Standar Pelayanan Rekomendasi Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Email Aktif 2) Nomor telepon aktif
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bitung b. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau registrasi pada **pst.bps.go.id** c. Pengguna layanan mengajukan rekomendasi; petugas memberi formulir rekomendasi dan membantu akses rekomendasi pada portal PST serta mencari kegiatan statistik yang telah mendapat rekomendasi BPS d. Petugas mendampingi pengguna layanan mengisi formulir rekomendasi e. Petugas dan tim melakukan pemeriksaan, mengevaluasi, dan mendiskusikan rancangan kegiatan yang diajukan; Pengguna layanan melakukan perbaikan jika diperlukan f. Petugas menyusun Surat Rekomendasi dan mengirimkannya melalui website rekomendasi statistik. g. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan h. Pengguna Layanan membuat surat komitmen dan mengupload surat komitmen di website rekomendasi statistik i. Pengguna Layanan mengupload hasil kegiatan di website rekomendasi statistik. j. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik. **2) Layanan dengan cara *online*** a. Pengguna layanan mengakses Layanan Rekomendasi melalui portal **pst.bps.go.id** b. Pengguna layanan melakukan registrasi akun atau login jika sudah memiliki akun PST Digital c. Pengguna layanan mencari informasi kegiatan statistik yang telah mendapat rekomendasi dari BPS kemudian mengajukan rekomendasi dengan mengisi formulir di portal **pst.bps.go.id** d. Petugas dan tim melakukan pemeriksaan, mengevaluasi, dan mendiskusikan rancangan kegiatan yang diajukan; Pengguna layanan melakukan perbaikan jika diperlukan e. Petugas menyusun Surat Rekomendasi dan mengirimkannya melalui website rekomendasi statistik. f. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan g. Pengguna Layanan membuat surat komitmen dan mengupload surat komitmen di website rekomendasi statistik

		h. Pengguna Layanan mengupload hasil kegiatan di website rekomendasi statistik. i. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik 2) Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung: Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Kota Bitung Situs web : https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id E-mail : bps7172@bps.go.id Whatsapp : 0823-4904-2071

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Portal pst.bps.go.id

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

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.

Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan memuat:

a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu secara konsisten; dan
b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Statistik Terpadu.

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.

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 IV
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu Kota Bitung dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bitung. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Kota Bitung dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka memfasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik untuk efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB V
PENGADUAN MASYARAKAT

Unit kerja wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Unit kerja mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat dan/atau rekomendasi Ombudsman. Unit kerja menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan 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 VI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun. 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.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB VII
EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Evaluasi Kinerja Penyelenggaraaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit selkali dalam 1 (satu) tahun. Evaluasi kinerja meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi. 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.

Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Badan Pusat Statistik.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BITUNG,



CARLOS ERICKSON