



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA
NOMOR 0213002/7400 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA, Menimbang: a.

- bahwa beberapa ketentuan mengenai standar pelayanan statistik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara 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 Sulawesi Tenggara tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara.

- 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 Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 13. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);
 14. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 429).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;



- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara 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 Sulawesi Tenggara;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari
Pada tanggal : 13 Februari 2025

PLT. KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA,

SURIANTI TOAR



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
NOMOR : 0213002/7400 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI
LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

**BAB I KETENTUAN
UMUM**

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara 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 tim kerja sebagai penanggungjawab.
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 Sulawesi Tenggara 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. Tim Kerja adalah kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi Diseminasi dan Layanan Statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara.
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 tim 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 Provinsi Sulawesi Tenggara ini meliputi:

1. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
2. Pembinaan dan Pengawasan
3. Pengaduan Masyarakat;
4. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
5. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

- I. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara, yang meliputi:
1. Standar Pelayanan Perpustakaan;
 2. Standar Pelayanan Konsultasi Statistik;
 3. Standar Pelayanan Produk Statistik Berbayar;
 4. Standar Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Provinsi Sulawesi Tenggara, 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.
- II. Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.
- III. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Tim Kerja yang menyelenggarakan fungsi Pelayanan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara. Tim kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.



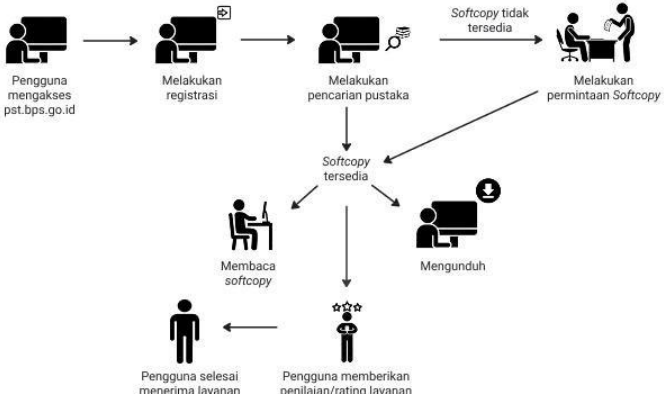
- IV. Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Tim Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- V. Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Provinsi Sulawesi Tenggara berikut:

STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a) Pengguna layanan datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tenggara;</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif;</p> <p>c) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif;</p> <p>b) Pengguna layanan memiliki akun pada portal http://pst.bps.go.id.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Alur Pelayanan Perpustakaan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <p>1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara</p>



No	Komponen	Uraian
		<p>2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian dan menunggu antrian;</p> <p>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu;</p> <p>4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker;</p> <p>5. Pengguna layanan dapat mengakses layanan perpustakaan berikut:</p> <p>a. Layanan Perpustakaan Tercetak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan. Jika pengguna layanan membutuhkan pustaka <i>hardcopy</i> yang tidak terpajang, selama pustaka <i>hardcopy</i> tersedia petugas layanan akan mengambilnya diruang penyimpanan. 2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri. <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada portal http://perpustakaan.bps.go.id. Setelah membaca pustaka <i>softcopy</i>, pengguna layanan memberikan penilaian/rating pada pustaka yang dibaca. 2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri. <p>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan;</p> <p>7. Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas dari petugas kemudian pulang.</p> <p>2) Layanan dengan cara online</p>  <pre> graph TD A[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> B[Melakukan registrasi] B --> C[Melakukan pencarian pustaka] C --> D[Melakukan permintaan Softcopy] D -- "Softcopy tidak tersedia" --> E[] D -- "Softcopy tersedia" --> F[Membaca softcopy] D -- "Softcopy tersedia" --> G[Mengunduh] F --> H[Pengguna memberikan penilaian/rating layanan] G --> H E --> H H --> I[Pengguna selesai menerima layanan] </pre> <p>Bagan 2. Alur Pelayanan Perpustakaan dengan cara online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan



No	Komponen	Uraian
		<p>melalui portal http://pst.bps.go.id;</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi; Pengguna layanan mencari/searching pustaka yang dibutuhkan, jika terdapat pustaka yang tidak tersedia, pengguna layanan dapat melakukan permintaan <i>softcopy</i>; Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i>; Pengguna layanan dapat memperoleh pustaka <i>softcopy</i> berwatermark melalui menu unduh; Pengguna layanan memberikan penilaian/rating/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan; 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 elektronik.</p> <p>2) Layanan dengan cara online Pengguna dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada portal pst.bps.go.id</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-watermark.</p> <p>2) Layanan dengan cara online Pustaka <i>softcopy</i> ber-watermark.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Prov. Sultra : http://s.bps.go.id/saranpengaduan74</p> <p>Website : sultra@bps.go.id</p> <p>Email : 081231007474</p> <p>Whatsapp : http://lapor.go.id</p> <p>SP4N Lapor</p>

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 Nomor39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara



No	Komponen	Uraian
		<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. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. <i>Scanner</i>. 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i>. 6. File pustaka <i>softcopy</i> publikasi BPS (pdf). 7. Jaringan Intranet/Internet. 8. Aplikasi pelayanan. 9. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu




No	Komponen	Uraian
		kursi roda. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda.
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 kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa. 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 (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 kepada pengguna layanan 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.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK


1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit</p>



No	Komponen	Uraian
		<p>Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tenggara;</p> <p>b. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik;</p> <p>d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas.</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>a. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> atau nomor; Whatsapp yang masih aktif;</p> <p>b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan;</p> <p>c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 3. Alur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian dan menunggu antrian; 3. Pengguna layanan menemui petugas frontliner dan mengisi buku tamu elektronik; 4. Petugas layanan memanggil Pengguna layanan sesuai urutan antrian; 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas; 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi



No	Komponen	Uraian
		<p>yang dikonsultasikan pengguna layanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST; 8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/rating/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik. <p>2) Layanan dengan cara online</p>  <pre> graph TD A[Pengguna mengakses aplikasi pelayanan] --> B[Pengguna dapat mencari konsultasi sebelumnya yang sejenis] B -- "Jika tidak ditemukan" --> C[Melakukan konsultasi online] B -- "Jika ditemukan" --> D[Pengguna tidak perlu membuat transaksi baru] C --> E[Petugas memberikan konsultasi] E --> F[Pengguna selesai mengakses layanan dan memberikan rating serta umpan balik] F --> G[Konsultasi selesai] </pre> <p style="text-align: center;">Bagan 4. Alur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan cara online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui portal http://pst.bps.go.id, whatsapp (081231007474) atau email dls7400@bps.go.id; 2. Pengguna layanan melalui portal melakukan registrasi; 3. Pengguna layanan mencari/searching informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan; 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik melalui aplikasi silastik; 5. Pengguna layanan mengajukan konsultasi; 6. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan; 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistic dan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui silastik;
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 online</p>



No	Komponen	Uraian
		a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja. b. Konsultasi statistik akan ditutup otomatis oleh aplikasi pelayanan jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik (data/metadata/klasifikasi) statistik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan : Kotak saran dan pengaduan pada unit PST BPS Prov. Sultra Langsung : http://s.bps.go.id/saranpengaduan74 Website : sultra@bps.go.id Email : 081231007474 Whatsapp : http://lapor.go.id SP4N Lapor

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



No	Komponen	Uraian
		<p>2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</p> <p>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).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. <i>Scanner</i>. 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i>. 6. File pustaka <i>softcopy</i> publikasi BPS (pdf). 7. Jaringan Intranet/Internet. 8. Aplikasi pelayanan. 9. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda.
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 kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.



No	Komponen	Uraian
		7. Memiliki ketrampilan bahasa. 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 (orang) 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 kepada pengguna layanan 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.

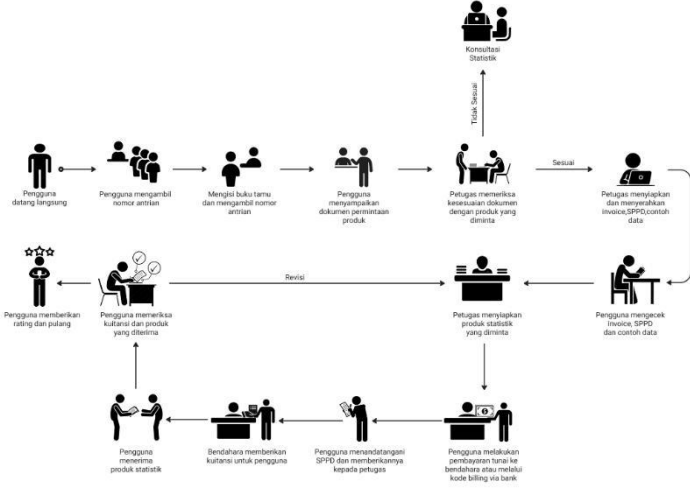


STANDAR PELAYANAN PRODUK STATISTIK BERBAYAR

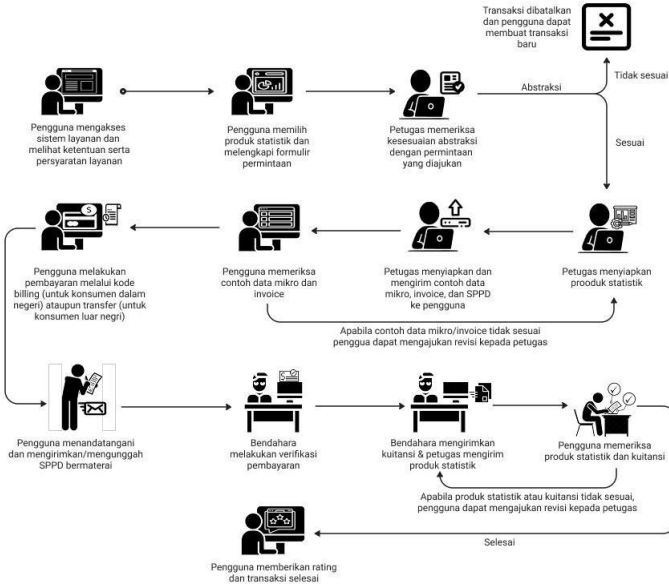
1. Komponen *Service Delivey*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tenggara; b. Pengguna layanan memiliki alama <i>email</i> yang masih aktif; c. Pengguna layanan mengisi buku tamu; d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi elektronik, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugas; 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 (wilkerstat), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD. <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan memiliki akun pada portal http://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 elektronik, data mikro dan/atau peta digital wilkerstat) melalui portal http://pst.bps.go.id; d. Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan tekonologi informasi; e. Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan menyetujui; dan Menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD.
2	Sistem, Mekanisme, dan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>



No	Komponen	Uraian
	Prosedur	 <p style="text-align: center;">Bagan 5. Alur Pelayanan Produk Statistik Berbayar dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan produk statistik berbayar dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara; 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian; 3. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian; 4. Pengguna layanan mengisi buku tamu di frontliner; 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan produk statistik berbayar 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 mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro kepada pengguna layanan; 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



No	Komponen	Uraian
		<p>menggunakan kode billing sesuai invoice;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 http://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 produk statistik berbayar dan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik. <p>2) Layanan dengan cara online</p>  <pre> graph TD A[Pengguna mengakses sistem layanan dan melihat ketentuan serta persyaratan layanan] --> B[Pengguna memilih produk statistik dan melengkapi formulir permintaan] B --> C[Petugas memeriksa kesesuaian abstraksi dengan permintaan yang diajukan] C --> D{Abstraksi} D -- Tidak sesuai --> E[Transaksi dibatalkan dan pengguna dapat membuat transaksi baru] D -- Sesuai --> F[Petugas menyiapkan dan mengirim contoh data mikro, invoice, dan SPPD ke pengguna] F --> G[Petugas menyiapkan produk statistik] G --> H[Pengguna memeriksa contoh data mikro dan invoice] H --> I[Pengguna melakukan pembayaran melalui kode billing (untuk konsumen dalam negeri) ataupun transfer (untuk konsumen luar negeri)] I --> J[Pengguna menandatangani dan mengirimkan/mengunggah SPPD bermaterai] J --> K[Bendahara melakukan verifikasi pembayaran] K --> L[Bendahara mengirimkan kuitansi & petugas mengirim produk statistik] L --> M[Pengguna memeriksa produk statistik dan kuitansi] M --> N{Apabila produk statistik atau kuitansi tidak sesuai, pengguna dapat mengajukan revisi kepada petugas} N --> C M --> O[Pengguna memberikan rating dan transaksi selesai] O --> P[Selesai] </pre> <p>Bagan 6. Alur Pelayanan Produk Statistik Berbayar dengan cara online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan produk statistik berbayar melalui portal http://pst.bps.go.id; 2. Pengguna layanan mengakses ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak



No	Komponen	Uraian
		<p>(PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta; 4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk; 5. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian penggunaan Data; 6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan; 7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan; 8. 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 layanan; 9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap: <ol style="list-style-type: none"> a. Invoice; b. Contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikro; c. Dokumen perjanjian pengguna 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 layanan; 11. 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 http://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 http://pst.bps.go.id bila menggunakan dokumen elektronik; b. Mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Jl. Boulevard No. 1 Kendari Sulawesi Tenggara bila menggunakan dokumen tercetak. 13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar



No	Komponen	Uraian
		<p>negeri;</p> <p>14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui portal http://pst.bps.go.id;</p> <p>15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui aplikasi pelayanan;</p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika 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 produk statistik berbayar.</p> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invoice berlaku sampai dengan 1 bulan setelah dibuat. 2. Biaya pengiriman <i>hardcopy</i> kuitansi dan publikasi tercetak ditanggung oleh pengguna layanan, kecuali untuk pengiriman perbaikan.
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 online Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap.</p>
4	Biaya/Tarif	<p>1) Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik. Untuk peraturan dapat dilihat pada link berikut http://s.bps.go.id/ppno72015.</p> <p>2) Tidak berbayar untuk layanan data mikro berdasarkan Peraturan BPS No. 2 Tahun 2019. Untuk Peraturan dapat diakses pada link berikut: http://s.bps.go.id/ppno72015.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <p>a. Publikasi elektronik.</p>



No	Komponen	Uraian
		<p>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 Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</p> <p>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).</p>
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. Mesin antrian. 7. Kuitansi Pre-Numbered. 8. Pembayaran non tunai. 9. Compact Disk (CD). 10. Aplikasi pelayanan. 11. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. 12. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda.
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 kompetensi statistik sebagai statistisi ahli



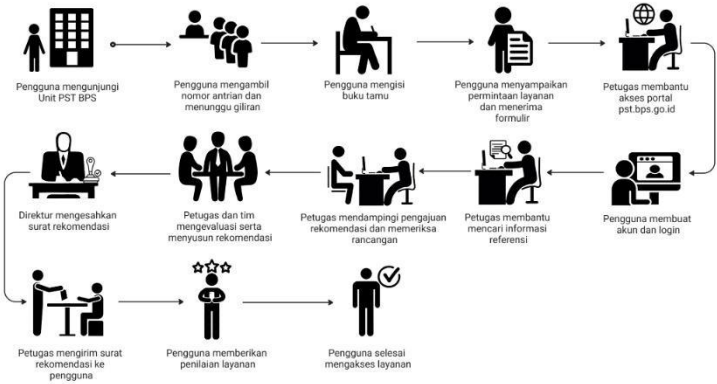
No	Komponen	Uraian
		atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa. 8. Bersikap ramah dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) 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 kepada pengguna layanan 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 REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a. Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tenggara;

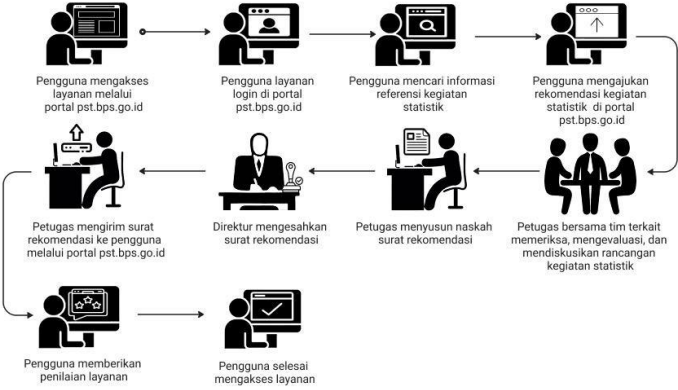


No	Komponen	Uraian
		<p>b. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> serta nomor <i>handphone</i> yang masih aktif dan terhubung dengan Whatsepp;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi buku tamu;</p> <p>d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas.</p> <p>2) Layanan dengan cara online</p> <p>a. Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> nomor <i>handphone</i> yang masih aktif dan terhubung dengan Whatsepp;</p> <p>b. Pengguna layanan memiliki akun pada portal http://pst.bps.go.id;</p> <p>c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal http://pst.bps.go.id (menu Rekomendasi);</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p>Diagram illustrating the direct service process for statistical activity recommendations:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna mengunjungi Unit PST BPS Pengguna mengambil nomor antrian dan menunggu giliran Pengguna mengisi buku tamu Pengguna menyampaikan permintaan layanan dan menerima formulir Petugas membantu akses portal pst.bps.go.id Pengguna membuat akun dan login Petugas membantu mencari informasi referensi Petugas mendampingi pengajuan rekomendasi dan memeriksa rancangan Petugas dan tim mengesahkan serta menyusun rekomendasi Direktur mengesahkan surat rekomendasi Petugas mengirim surat rekomendasi ke pengguna Pengguna memberikan penilaian layanan Pengguna selesai mengakses layanan <p>Bagan 7. Alur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan cara kunjungan langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dan mengambil nomor antrian; Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai



No	Komponen	Uraian
		<p>nomor antrian;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu; 4. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas; 5. Petugas memberikan <i>softcopy</i> formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan yang berisi pertanyaan mengenai penyelenggaraan kegiatan statistik dan penjelasan setiap pertanyaan; 6. Petugas membantu pengguna layanan dalam mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal http://pst.bps.go.id; 7. Pengguna layanan membuat akun dan login di portal http://pst.bps.go.id; 8. Petugas membantu pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan; 9. Petugas mendampingi pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal http://pst.bps.go.id; 10. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik; 11. Petugas Bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik ; 12. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral; 13. Kepala BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menerbitkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral; 14. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal http://pst.bps.go.id; 15. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik; 16. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik.



No	Komponen	Uraian
		<p style="text-align: center;">2) Layanan dengan cara online</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 8. Alur Pelayanan Alur Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan cara online</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal http://pst.bps.go.id; 2. Pengguna layanan login di portal http://pst.bps.go.id; 3. Pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi untuk kegiatan statisik yang akan dilaksanakan; 4. Pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal http://pst.bps.go.id; 5. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik; 6. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik; 7. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral; 8. Kepala BPS Provinsi Sulawesi Tenggara mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan staitsik sektoral; 9. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui ortal http://pst.bps.go.id;



No	Komponen	Uraian
		<p>10. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik;</p> <p>11. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima notifikasi melalui e-mail serta nomor handphone yang masih aktif dan terhubung dengan Whatsapp tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik sektoral maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas oleh BPS Provinsi Sulawesi Tenggara di portal http://pst.bps.go.id .
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 Prov. Sultra : http://s.bps.go.id/saranpengaduan74</p> <p>Website : sultra@bps.go.id</p> <p>Email : 081231007474</p> <p>Whatsapp : http://lapor.go.id</p> <p>SP4N Lapor</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</p>



No	Komponen	Uraian
		<p>Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral. 5. Jaringan Intranet/Internet. 6. Portal http://pst.bps.go.id. 7. Fasilitas khusus pengguna data disabilitas yaitu kursi roda. 8. Toilet khusus, parkir khusus dan jalur khusus pengguna kursi roda.



No	Komponen	Uraian
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 kompetensi statistik sebagai statistisi ahli atau pranata komputer ahli. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Memiliki ketrampilan bahasa. 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 (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 kepada pengguna layanan 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.



- VI. 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.
- VII. Untuk menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang telah ditetapkan, BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:
- VIII. DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN BERLAKU.
- IX. 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 Terpadu sebagai tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.
- X. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Kerja wajib melakukan evaluasi Standara Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi dapat dijadikan dasar oleh Unit Kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

PLT. KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA,

SURIANTI TOAR

