



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

KABUPATEN MINAHASA

NOMOR 36b TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA,

Menimbang : 1. Bahwa 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 Kabupaten Minahasa;

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 Penilaian Kinerja Unit 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.
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 KABUPATEN MINAHASA TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa 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 Kabupaten Minahasa.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tondano

Pada tanggal 28 Februari 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA, 



EKO SETYO BUDI, SH., M.H

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA NOMOR 26b TAHUN
2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK
TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN
MINAHASA TAHUN 2025

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa 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 Kabupaten Minahasa 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 Kabupaten Minahasa.
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 Kabupaten Minahasa 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 Kabupaten Minahasa merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa, yang bersifat pelayanan langsung (offline) dan tidak langsung (online), yang meliputi:

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

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kabupaten Minahasa, 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 Kabupaten Minahasa. 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 Kabupaten Minahasa ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Kabupaten Minahasa menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa, sebagai berikut:

a. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Minahasa b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif c) Pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara online 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif 2. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Kabupaten Minahasa. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu 3. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: a. Layanan perpustakaan tercetak 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak 2) Pengguna layanan dapat memanfaatkan alat pemindai secara mandiri b. Layanan perpustakaan digital 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada portal pst.bps.go.id 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka <i>softcopy</i> melalui portal pst.bps.go.id 4. Pengguna layanan memberikan penilaian/ <i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan publikasi <i>pst</i> online 5. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan 2) Layanan dengan cara online 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui portal pst.bps.go.id 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/ <i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan 4. Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> 5. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i> melalui menu unduh 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/ <i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit setelah mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara online Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada portal pst.bps.go.id
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i> 2) Layanan dengan cara online Pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan langsung: Kotak saran & Pengaduan di PST BPS Kabupaten Minahasa. Website: https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor: https://www.lapor.go.id E-mail: bps7102@bps.go.id

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
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i> 7. Jaringan 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 keterampilan 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 (satu) 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 dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

b. Standar Pelayanan Konsultasi 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 Kabupaten Minahasa b. Pengguna layanan mengisi buku tamu c. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani d. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas 2) Layanan dengan cara online a. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id b. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi Unit PST BPS Kabupaten Minahasa b. Pengguna layanan mengisi buku tamu c. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani d. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas e. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan f. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 2) Layanan dengan cara online a. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui portal pst.bps.go.id b. Pengguna dapat mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan c. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik d. Pengguna layanan mengajukan konsultasi e. Petugas memberikan informasi statistik kepada pengguna layanan f. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik
3	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 5 (lima) menit sejak pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara online a. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja b. Konsultasi statistik akan ditutup secara otomatis oleh portal pst.bps.go.id jika pengguna layanan tidak merespon kembali selama 3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan langsung: Kotak saran & Pengaduan di PST BPS Kabupaten Minahasa. Website: https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor: https://www.lapor.go.id E-mail: bps7102@bps.go.id

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 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 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/Laptop 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. Jaringan internet 7. 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 keterampilan 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	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Jumlah pelaksana maksimal 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profseional 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 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) Layanan dengan cara kunjungan langsung a. Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Minahasa b. Pengguna layanan memiliki alamat e-mail serta nomor <i>handphone</i> yang masih aktif dan terhubung dengan whatsapp c. Pengguna layanan mengisi buku tamu d. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas 2) Layanan dengan cara online a. Pengguna layanan memiliki alamat e-mail serta nomor <i>handphone</i> yang masih aktif dan terhubung dengan whatsapp b. Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id c. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi Unit PST BPS Kabupaten Minahasa b. Pengguna layanan mengisi buku tamu c. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani d. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas e. Petugas memberikan <i>softcopy</i> formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan yang berisi pertanyaan mengenai penyelenggaraan kegiatan statistik dan penjelasan setiap pertanyaan f. Petugas membantu pengguna layanan dalam mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id g. Pengguna layanan membuat akun dan login di portal pst.bps.go.id h. Petugas membantu pengguna layanan mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang dilaksanakan i. Petugas mendampingi pengguna layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id j. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik k. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik l. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral m. Kepala BPS Kabupaten Minahasa mengesahkan surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral n. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id o. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik p. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik 2) Layanan dengan cara online a. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id b. Pengguna layanan login di portal pst.bps.go.id c. Pengguna mencari informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi dari BPS sebagai referensi untuk kegiatan statistik yang akan dilaksanakan d. Penggunaan layanan melakukan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik melalui portal pst.bps.go.id e. Petugas melakukan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik f. Petugas bersama tim terkait melakukan evaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik g. Petugas menyusun naskah surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral h. Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa mengesahkan

		surat rekomendasi yang berisi kelayakan pelaksanaan kegiatan statistik sektoral - Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral kepada pengguna layanan melalui portal pst.bps.go.id - Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik - Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan akan menerima notifikasi melalui e-mail serta nomor <i>handphone</i> yang masih aktif dan terhubung dengan whatsapp tentang hasil pemeriksaan formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan jelas oleh BPS Kabupaten Minahasa di portal.bps.go.id
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	- Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik - Surat rekomendasi kegiatan statistik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan langsung: Kotak saran & Pengaduan di PST BPS Kabupaten Minahasa. Website: https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor: https://www.lapor.go.id E-mail: bps7102@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); - Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lemaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); - Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); - Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); - 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); - 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	- Komputer/Laptop - Meja - Kursi - Printer - Jaringan internet - Formulir rekomendasi kegiatan statistik sektoral - Portal pst.bps.go.id
3	Kompetensi	Memahami peraturan perundang-undangan

	Pelaksana	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 keterampilan 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 maksimal 2 (dua) 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 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 Kabupaten Minahasa dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka memfasilitasi kebijakan umum

dan kebijakan teknis Pelayanan Publik untuk efektifitas 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 Penyelenggaraan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan secara berkala paling sedikit sekali 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.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa ini ditetapkan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan surat ini.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA, 



EKO SETYO BUDI, SH., M.H



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

KABUPATEN MINAHASA

NOMOR 20a TAHUN 2025

TENTANG

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PST

DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA

TAHUN 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA,

- Menimbang : Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa, perlu membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik PST di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1997, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6477);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181)
6. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
7. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PST DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MINAHASA TAHUN 2025
- PERTAMA : Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik PST di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Pakaian Kerja Petugas serta Waktu Pelayanan Statistik Terpadu adalah sebagaimana yang tersebut di lampiran II Keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tondano
Pada tanggal 30 Januari 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA,



EKO SETYO BUDI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MINAHASA NOMOR
20a TAHUN 2025
TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN
PUBLIK PST DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MINAHASA TAHUN
2025

**SUSUNAN KEANGGOTAAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PST
BPS KABUPATEN MINAHASA TAHUN 2025**

Ketua : Richi Cherio Pinontoan, SE., M.A.P

- Anggota :
- 1. Frenaldy Wahyudi Wenas, S.Tr.Stat
 - 2. Raymond Nica Seyun Kumolontang, S. Pi
 - 3. Novi Yanty Mamangkey, SP
 - 4. Azim Naila Fadhlilah, S.Tr.Stat
 - 5. Febri Leonard Oroh

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA,



EKO SETYO BUDI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MINAHASA NOMOR
20a TAHUN 2025
TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN
PUBLIK PST DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN MINAHASA TAHUN
2025

**PAKAIAN KERJA DAN ATRIBUT APARATUR SIPIL NEGARA
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PST
BPS KABUPATEN MINAHASA**

- a. Senin : PDH atasan warna biru dan bawahan warna khaki, Pin RB
- b. Selasa : PDH atasan warna putih dan bawahan warna hitam, Pin RB
- c. Rabu : Atasan kemeja lengan panjang, bawahan warna hitam, Pin RB
- d. Kamis : Pakaian Batik Nasional, Pin RB
- e. Jumat : Pakaian Batik Seragam, Pin RB

**WAKTU PELAYANAN PUBLIK PST
BPS KABUPATEN MINAHASA**

- 1. Senin-Kamis 08.00-15.30 Wita, Jumat 08.00-16.00 Wita, tanpa jeda pelayanan;
- 2. Bersedia memberikan layanan diluar jam kerja berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh pengguna layanan.

BUDAYA PELAYANAN PUBLIK

- 1. Tanda pengenal Pegawai digunakan pada saat berada di lingkungan BPS dan tugas kedinasan;
 - 2. Menggunakan Indentitas nama berupa Badge;
 - 3. Menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
 - 4. Menerapkan nilai-nilai Budaya Layanan "Melayani dengan Profesional, Integritas dan Amanah"
-

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MINAHASA,



EKO SETYO BUDI