



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG
NOMOR: 25 TAHUN 2026**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG**

- Menimbang** : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 angka 2 Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Semarang.
- 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 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);
15. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Memperhatikan : Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 200 Tahun 2011 tentang Satuan Tugas Pengaduan, yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 145 Tahun 2013.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG.

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

KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Semarang 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 Kota Semarang.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Semarang

Pada tanggal: 23 Januari 2026

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG,



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SEMARANG NOMOR 25 TAHUN 2026

BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang 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 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 Semarang.
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 Semarang ini meliputi:

- a. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu;
- b. Pembinaan dan Pengawasan;
- c. Pengaduan Masyarakat;
- d. Kepuasan Masyarakat melalui Survei Kebutuhan Data (SKD); dan
- e. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan.

BAB III PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

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

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kota Semarang, 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, dan 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.

Penentuan komponen biaya/tarif ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Unit kerja tersebut wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

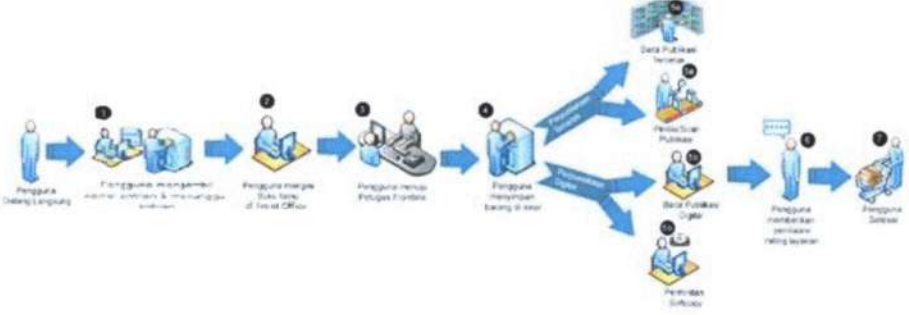
Penyusunan Standar Pelayanan Statistik Terpadu didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu oleh Unit Kerja. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dalam menyusun Standar Pelayanan Statistik Terpadu, Unit Kerja dapat membentuk Tim.

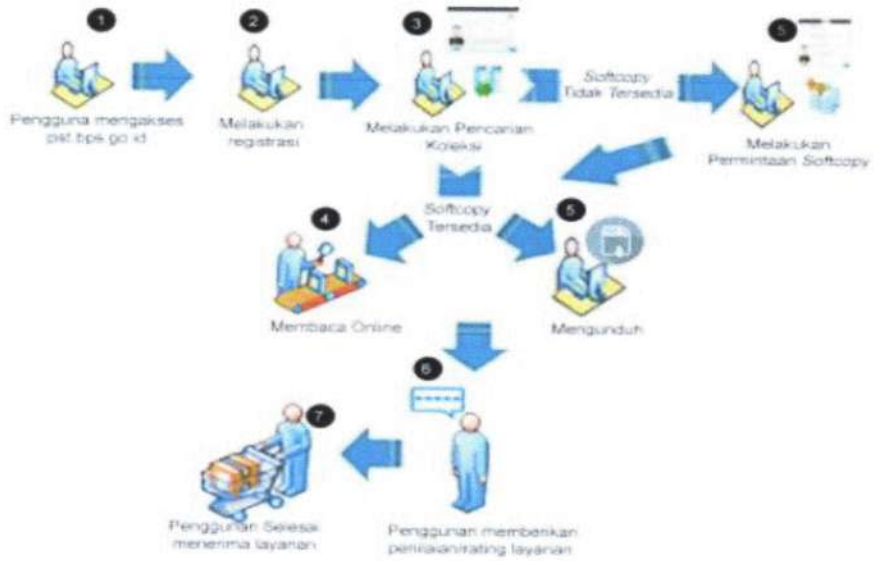
Rancangan Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Semarang ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Semarang berikut:

A. Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Kota Semarang, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i> 3. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>front office</i> untuk penggunaan loker 4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker 5. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Perpustakaan Tercetak <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana pribadi seperti kamera ponsel b. Layanan Perpustakaan Digital <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi pelayanan 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka <i>softcopy</i> melalui aplikasi pelayanan 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

No	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i>) 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>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit setelah mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

No	Komponen	Uraian
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 <i>online</i> Pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Semarang Website pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): lapor.go.id Whatsapp : 085-11711-3374 (dibuka di Hari Kerja dan Jam Kerja) Telp. : (024) 3546413 E-mail : bps3374@bps.go.id


2. Komponen *Manufacturing*

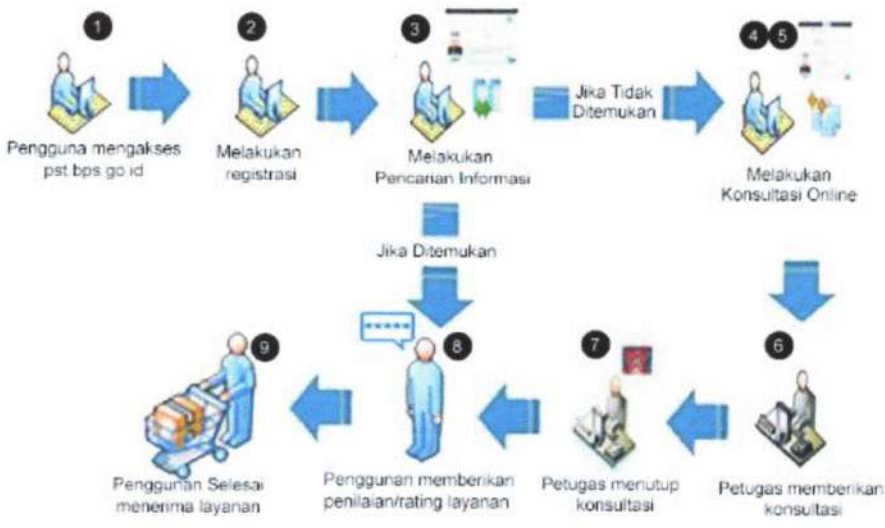
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan) 2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung 3. Meja 4. Kursi 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i>

No	Komponen	Uraian
		7. Jaringan Intranet/Internet 8. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 9. Ruang Baca 10. CCTV 11. Alur Layanan 12. Loker/Penitipan Tas/Barang
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 (orang) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna 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 Statistik

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Semarang b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik melalui aplikasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik dengan mengunjungi unit PST BPS Kota Semarang dan langsung mengambil nomor antrian 2. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 3. Pengguna layanan menuju <i>front office</i> untuk mengisi buku tamu dan menjelaskan tujuan kedatangannya. 4. Pengguna layanan menuju meja layanan konsultasi untuk menyampaikan konsultasi kepada petugas 5. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 6. Jika pengguna layanan perlu menindaklanjuti informasi tersebut untuk mendapatkan produk-produk pelayanan lainnya, maka dapat mengakses jenis layanan lainnya pada PST 7. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <pre> graph TD 1[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> 2[Melakukan registrasi] 2 --> 3[Melakukan Pencarian Informasi] 3 -- "Jika Tidak Ditemukan" --> 4[Melakukan Konsultasi Online] 3 -- "Jika Ditemukan" --> 5[Melakukan Konsultasi Online] 4 --> 6[Petugas memberikan konsultasi] 5 --> 6 6 --> 7[Petugas menutup konsultasi] 7 --> 8[Penggunaan memberikan penilaian/rating layanan] 8 --> 9[Penggunaan Selesai menerima layanan] </pre> <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik dengan Cara <i>Online</i></p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan konsultasi statistik melalui aplikasi <i>pst.bps.go.id</i>, WhatsApp, atau <i>e-mail</i>. 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang materi yang ingin dikonsultasikan 4. Jika informasi tidak diperoleh, maka pengguna layanan dapat membuat transaksi konsultasi statistik 5. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online atau bisa juga melakukan konsultasi lanjutan datang langsung atau melalui zoom meeting. 6. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan pengguna layanan 7. Petugas layanan menutup percakapan <i>online</i> jika layanan konsultasi telah selesai atau pengguna layanan tidak merespon kembali selama 7 (tujuh) hari. 8. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan konsultasi statistik 9. Pengguna layanan selesai mengakses layanan konsultasi statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai. 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan akan dilayani maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Semarang</p> <p>Website pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): lapor.go.id</p> <p>Whatsapp : 085-11711-3374 (dibuka di Hari Kerja dan Jam Kerja)</p> <p>Telp. : (024) 3546413</p> <p>E-mail : bps3374@bps.go.id</p>


2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan) 2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung 3. Meja 4. Kursi 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i>


No	Komponen	Uraian
		7. Jaringan Intranet/Internet 8. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 9. Ruang Baca 10. CCTV 11. Alur Layanan 12. Loker/Penitipan Tas/Barang
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 (orang) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna 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	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Semarang b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat email dan whatsapp yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu e) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik kepada petugas f) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan memiliki alamat email dan nomor WhatsApp yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan c) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan rekomendasi statistik melalui aplikasi pelayanan d) Pengguna layanan menyiapkan dokumen Formulir Permintaan Rekomendasi Kegiatan Statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p>  <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara Kunjungan Langsung</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik dengan mengunjungi unit PST BPS 2. Pengguna layanan mengambil nomor antrian 3. Pengguna layanan mengambil menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian 4. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i> 5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan rekomendasi kegiatan statistik kepada petugas 6. Petugas memberikan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang perlu diisi oleh pengguna layanan 7. Pengguna layanan menyampaikan surat dan dokumen formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik dalam format <i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i> yang ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang u.p. Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik Jalan Kali Semarang No. 1 Semarang, 50241 email: bps3374@bps.go.id 8. Petugas melakukan perekaman formulir tersebut pada aplikasi pelayanan 9. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas 10. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 11. Kepala BPS Kota Semarang menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 12. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 13. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 14. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik

No	Komponen	Uraian
		<p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p>  <p style="text-align: center;">Bagan 2. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Cara <i>Online</i></p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi Romantik (Rekomendasi Statistik Online) dengan alamat <i>romantik.bps.go.id</i> 2. Pengguna layanan melakukan registrasi 3. Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> informasi tentang kegiatan statistik yang sudah mendapatkan rekomendasi BPS sebagai referensi bagi kegiatan statistik yang akan dilakukan 4. Pengguna layanan mengisi/merekam formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi pelayanan 5. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi formulir hasil perekaman kepada pengguna layanan hingga rancangan kegiatan statistik lengkap dan jelas 6. Petugas menyusun surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 7. Kepala BPS Kota Semarang menerbitkan surat rekomendasi kelayakan kegiatan statistik untuk dilaksanakan 8. Petugas mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik kepada pengguna layanan 9. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan rekomendasi kegiatan statistik 10. Pengguna layanan selesai mengakses layanan rekomendasi kegiatan statistik

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pegguna layanan akan menerima <i>e-mail</i> notifikasi tentang hasil pemeriksaan formulir permintaan rekomendasi kegiatan statistik maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen formulir tersebut terekam lengkap di aplikasi pelayanan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Semarang</p> <p><i>Website</i> pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): lapor.go.id</p> <p>Whatsapp : 085-11711-3374 (dibuka di Hari Kerja dan Jam Kerja)</p> <p>Telp. : (024) 3546413</p> <p><i>E-mail</i> : bps3374@bps.go.id</p>

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 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. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan) 2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung 3. Meja 4. Kursi 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i> 7. Jaringan Intranet/Internet

No	Komponen	Uraian
		8. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 9. Ruang Baca 10. CCTV 11. Alur Layanan 12. Loker/Penitipan Tas/Barang
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 (orang) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna 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 Badan Pusat Statistik Kota Semarang dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan dalam rangka fasilitasi 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 Provinsi Jawa Tengah

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Ketentuan pelaksanaan mengenai Standar Pelayanan Statistik Terpadu yang ditetapkan sebelum Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kota Semarang ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan Surat ini.

Ditetapkan di: Semarang

Pada tanggal: 23 Januari 2026

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK

KOTA SEMARANG,

