STANDAR PELAYANAN KONSULTASI
BPS KOTA BITUNG 2026

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
Komponen *Service Delivery*		
1.	Persyaratan	1) Email Aktif 2) Nomor telepon aktif
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Bitung b. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau registrasi pada **pst.bps.go.id** c. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada petugas d. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan e. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan **2) Layanan dengan cara *online*** a. Pengguna layanan menghubungi admin BPS Kota Bitung dengan nomor telepon 0823-4904-2071 melalui Whatsapp b. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi kepada admin c. Petugas memberikan informasi berkaitan dengan materi yang dikonsultasikan d. Pengguna layanan memberikan penilaian tingkat kepuasan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	**1) Layanan dengan cara kunjungan langsung** Maksimal 5 menit sejak pengguna layanan datang/pengguna sebelumnya selesai dilayani **2) Layanan dengan cara online** Selama Jam Kerja • 07.30-16.00 Wita pada hari Senin-Kamis • 07.30-16.30 Wita pada hari Jumat
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Pengaduan Langsung: Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Kota Bitung Situs web : https://webapps.go.id/pengaduan Portal SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id E-mail : bps7172@bps.go.id Whatsapp : 0823-4904-2071
Komponen *Manufacturing*		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik

		Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Printer 5. Jaringan Intranet/Internet 6. Portal pst.bps.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 8. Bersikap ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu.