



STANDAR PELAYANAN PRODUK STATISTIK BERBAYAR BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI

1. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
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)b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktifc) Pengguna layanan mengisi buku tamud) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi elektronik, data mikro dan/atau peta digital wilayah kerja statistik) kepada petugase) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasif) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital Wilayah Kerja Statistik (<i>wilkerstat</i>), pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD. <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) Pengguna layanan memiliki akun pada portal <i>silastik.bps.go.id</i>b) Pengguna layanan memiliki NPWP yang masih aktif bagi pengguna layanan dengan segmentasi swastac) Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan penjualan produk statistik (publikasi

		<p>elektronik, data mikro dan/atau peta digital wilkerstat) melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i></p> <p>d) Pengguna layanan menyetujui syarat penjualan produk statistik yaitu format, biaya, dan media elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.</p> <p>e) Khusus penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan menyetujui dan menyerahkan abstraksi penggunaan data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data/SPPD</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik dengan mengunjungi unit PST BPS2. Pengguna layanan mengisi buku tamu3. Pengguna layanan mengambil nomor antrian4. Pengguna layanan menunggu waktu dilayani sesuai nomor antrian5. Pengguna layanan menyampaikan permintaan layanan penjualan produk statistik kepada petugas6. Petugas menyampaikan ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan7. Pengguna layanan menyetujui ketentuan PNBP dan/atau memberikan

		<p>dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaannya</p> <ol style="list-style-type: none">8. Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diberikan dengan permintaan pengguna layanan9. Petugas membuat dan memberikan <i>invoice</i> dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan10. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap <i>invoice</i>, contoh data untuk data mikro dan dokumen perjanjian penggunaan data11. Petugas menyiapkan produk statistik yang diminta pengguna layanan12. Pengguna layanan melakukan pembayaran menggunakan kode <i>billing</i> sesuai <i>invoice</i>13. khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna menandatangani dan menyerahkan dokumen perjanjian penggunaan data kepada petugas14. Bendahara membuat dan memberikan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan15. Pengguna layanan mengunduh produk statistik melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika
--	--	--

		<p>terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan kepada petugas</p> <p>17. Petugas memeriksa dan menindaklanjuti permintaan perbaikan serta memberikan hasil pemeriksaan/perbaikan kepada pengguna layanan</p> <p>18. Pengguna layanan selesai mengakses layanan penjualan produk statistik dan memberikan penilaian/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>1. Pengguna layanan mengakses layanan penjualan produk statistik melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i></p> <p>2. Pengguna layanan mengakses ketentuan tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan/atau dokumen yang harus dipenuhi berkaitan dengan permintaan pengguna layanan</p> <p>3. Pengguna layanan memilih produk statistik yang akan diminta</p> <p>4. Pengguna layanan melengkapi formulir permintaan yang harus dipenuhi berkaitan dengan jenis produk</p> <p>5. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, pengguna layanan mengisi abstraksi pengguna data dan Surat Perjanjian Penggunaan Data</p> <p>6. Khusus layanan penjualan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat, petugas memverifikasi kesesuaian isian abstraksi dengan permintaan pengguna layanan</p>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none">7. Petugas menyiapkan produk statistik yang dipilih pengguna layanan8. Petugas membuat dan mengirimkan <i>invoice</i> dan/atau contoh data untuk data mikro serta dokumen perjanjian penggunaan data mikro dan/atau peta digital wilkerstat kepada pengguna layanan9. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap:<ol style="list-style-type: none">a. <i>invoice</i>b. contoh data dan dokumen perjanjian penggunaan data yang diterima untuk layanan penjualan data mikroc. dokumen perjanjian penggunaan 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 layanan11. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai <i>invoice</i> melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Kode <i>billing</i>, bila berdomisili di dalam negeri;b. Transfer via bank ke rekening bendahara penerimaan BPS, kemudian mengirimkan bukti pembayaran melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i>, bila berdomisili di luar negeri12. Pengguna layanan menandatangani kemudian:<ol style="list-style-type: none">a. mengunggah dokumen perjanjian
--	--	--

		<p>penggunaan data melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i> bila menggunakan dokumen elektronik</p> <p>b. mengirimkan dokumen perjanjian penggunaan data ke alamat: Direktorat Diseminasi Statistik, Badan Pusat Statistik Jl. Dr. Sutomo No.6-8 Jakarta 10710, bila menggunakan dokumen tercetak</p> <p>13. Bendahara melakukan verifikasi bukti pembayaran yang diterima dari pengguna layanan yang berdomisili di luar negeri</p> <p>14. Bendahara membuat dan mengirimkan kuitansi pembelian produk statistik kepada pengguna layanan melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i></p> <p>15. Petugas mengirimkan produk statistik kepada pengguna layanan, selanjutnya pengguna layanan dapat mengunduh kuitansi dan produk statistik melalui portal <i>silastik.bps.go.id</i></p> <p>16. Pengguna layanan melakukan pengecekan terhadap kuitansi dan produk statistik yang diterima, jika terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan permintaan perbaikan melalui <i>silastik.bps.go.id</i></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/<i>rating</i> terhadap kualitas pelayanan penjualan produk statistik</p> <p>Catatan:</p>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none">1. <i>Invoice</i> 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	<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 14 (empat belas) hari kerja setelah permintaan jelas dan persyaratan pelayanan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Berbayar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1) Layanan dengan cara kunjungan langsung<ol style="list-style-type: none">a) Publikasi elektronikb) Data mikro Lengkap/<i>fullset</i>c) Peta digital wilkerstat2) Layanan dengan cara kunjungan <i>online</i><ol style="list-style-type: none">a) Publikasi elektronikb) Data mikro Lengkap/<i>fullset</i> atau sebagian/sesuai variabel dan/atau wilayah yang dipilihc) Peta digital wilkerstat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di ruangan PST</p> <p><i>Online form</i> : s.bps.go.id/pengaduan_5100</p> <p><i>E-mail</i> : pst5100@bps.go.id</p> <p><i>WhatsApp</i> : 081-810-5100</p> <p>Telepon : 0361-238159</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

No	Komponen	Uraian
		Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. 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 249)
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung. a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Nomor Antrian g. Kuitansi <i>Pre-Numbered</i> h. Produk Statistik i. Portal <i>silastik.bps.go.id</i> 3) Layanan dengan cara <i>online</i> a. Komputer b. Meja c. Kursi d. Printer e. Jaringan Intranet/Internet f. Kuitansi <i>Pre-Numbered</i> g. Produk Statistik h. Portal <i>silastik.bps.go.id</i>
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

No	Komponen	Uraian
		memadai. 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan. 7. Mampu berbahasa Indonesia dan Inggris; 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	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang. 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai dengan <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> yang telah ditetapkan. Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi peayanan 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.