



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK  
BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI**

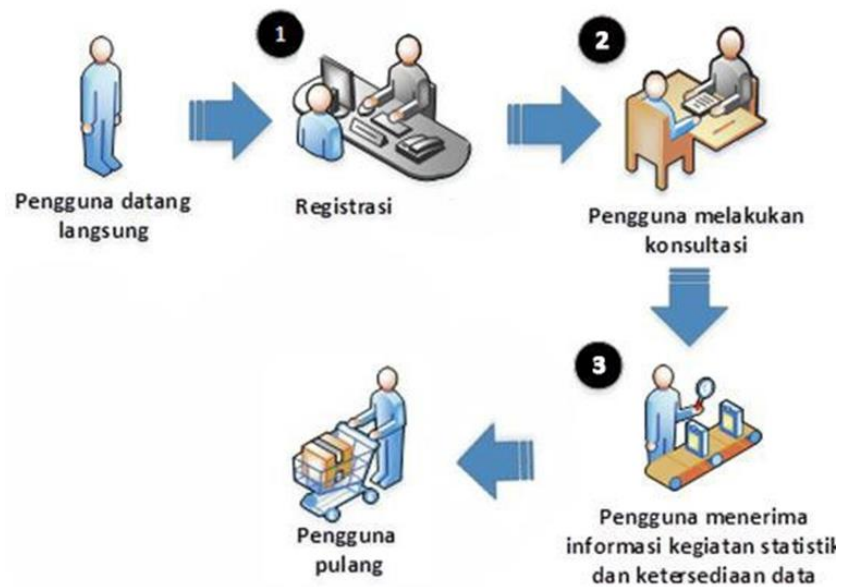
<b>Komponen Service Delivery</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan	<p>1. Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif</li> <li>• Pengguna layanan memiliki akun <i>WhatsApp</i> pada perangkat elektronik</li> <li>• Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir buku tamu yang tersedia</li> <li>• Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi melalui <i>WhatsApp</i> atau <i>email</i>.</li> </ul> <p>2. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bali</li> <li>▪ Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif</li> <li>▪ Pengguna layanan mengisi buku tamu.</li> <li>▪ Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi statistik kepada petugas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Layanan dengan cara <i>online</i></p> <p>Prosedur pelayanan melalui <i>WhatsApp</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengguna layanan mengakses <i>WhatsApp</i> dengan menghubungi nomor <i>WhatsApp</i> Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Bali</li> <li>b) Pengguna layanan mengisi formulir buku tamu yang tersedia</li> <li>c) Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>d) Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan</li> </ol>

- e) Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai
- f) Pengguna layanan memberikan penilaian/*rating* dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui *WhatsApp*

Prosedur pelayanan melalui *Email* :

- a) Pengguna layanan menyampaikan konsultasi secara *online* melalui *email* dengan terlebih dahulu memperkenalkan diri (nama dan instansi/universitas) kemudian menyampaikan permintaan data/keperluan yang ingin dikonsultasikan
- b) Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan melalui *email*
- c) Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai
- d) Pengguna layanan memberikan penilaian/*rating* dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui *email*

## 2. Layanan dengan cara kunjungan langsung



3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Layanan dengan cara kunjungan langsung:</p> <p>Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit sejak pengguna layanan pada antrian sebelumnya selesai.</p> <p>Layanan dengan cara online:</p> <p>Pelayanan konsultasi statistik online dapat terpenuhi dalam waktu maksimal 3 hari kerja terhitung sejak permintaan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi (data/metadata/klasifikasi) statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran &amp; 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><i>Telepon</i> : 0361-238159</p>

### **Komponen Manufacturing**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</li> </ol>

		<p>tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);</p> <p>9. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 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);</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Layanan dengan cara <i>online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Handphone Chat Center Whatsapp</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Form buku tamu <i>online</i></li> </ul> <p>2. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• <i>Scanner</i></li> <li>• <i>Printer</i></li> <li>• Buku/pustaka <i>hardcopy</i></li> <li>• Jaringan Intranet/Internet</li> <li>• Portal <a href="http://pst.bps.go.id">pst.bps.go.id</a></li> <li>• Website <a href="http://bali.bps.go.id">bali.bps.go.id</a></li> <li>• Nomor antrian</li> </ul>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>3. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki keterampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Apabila pengguna layanan telah memenuhi kewajiban namun pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan maka dapat diberikan kompensasi pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.