



BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KLUNGKUNG

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KLUNGKUNG
NOMOR: 006/SK/51051/1/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KLUNGKUNG

- 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 Kabupaten Klungkung tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung.
- 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);
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/Kabupaten (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.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KLUNGKUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KLUNGKUNG.

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

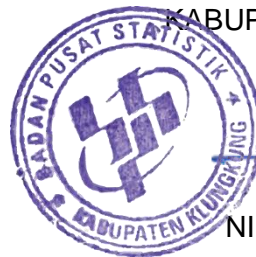
KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU,

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 Klungkung.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KLUNGKUNG



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ni Putu Minarni", is written over the right side of the official seal.

NI PUTU MINARNI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN KLUNGKUNG
NOMOR
TENTANG STANDAR PELAYANAN
STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN
KLUNGKUNG

B A B I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung 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 Kabupaten Klungkung.
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.

B A B II

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung 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.

B A B III

PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

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

- a. Pelayanan Perpustakaan;
- b. Pelayanan Konsultasi Statistik online;
- c. Pelayanan Konsultasi Statistik tatap muka;
- d. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Standar Pelayanan Statistik Terpadu Kabupaten Klungkung, 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, 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

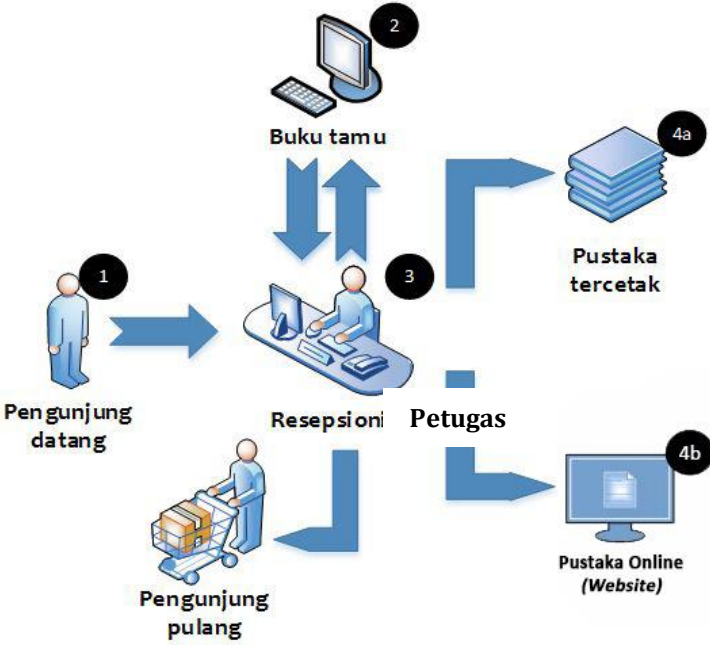
undangan.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung. 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 Klungkung ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung berikut:

a. Standar Pelayanan Perpustakaan

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | 1) Layanan <i>offline</i> a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Klungkung. b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. c) Pengguna layanan membawa kartu identitas diri. d) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 2) Layanan <i>online</i> Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <p>The diagram illustrates the library service procedure. It starts with a visitor arriving (1) and interacting with a receptionist (3). The receptionist manages the electronic guest book (2) and provides access to printed books (4a) and online books via a website (4b). The process also shows a returning visitor (Pengunjung pulang) with a shopping cart.</p> <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>Keterangan:</p> <p>1) Layanan <i>offline</i> Alur Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Klungkung.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Kabupaten Klungkung. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 3. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas di resepsionis untuk penggunaan loker (menyimpan tas). 4. 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 salinan 10 lembar pustaka <i>hardcopy</i> menggunakan sarana fotocopy pustaka. 3) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana scanner pustaka. 4) Layanan Perpustakaan Digital 5) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan online atau website BPS. 6) Pengguna layanan bisa mengunduh pustaka <i>softcopy</i> dari website BPS melalui PC/komputer yang telah disediakan di PST. 7) Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. 8) Pengguna layanan mengambil tas di loker, petugas mengembalikan kartu identitas, kemudian pengguna layanan pulang. b. Layanan <i>online</i> Pengguna layanan perpustakaan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah <i>login</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> atau mengunduh pustaka secara mandiri melalui <i>website</i> BPS. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA. 2) Pengguna layanan perpustakaan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan setiap waktu. 3) Pengguna layanan offline akan dilayani paling lambat 10 menit setelah mengisi buku tamu elektronik |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| | | 4) Pengguna layanan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan online. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF - Layanan penggandaan media cetak maksimal 10 lembar per pengguna. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kabupaten saran & pengaduan di ruangan PST Website : https://pengaduan.bps.go.id E-mail : bps5105@bps.go.id Telpon : 0366-21180 |

c. Standar Pelayanan Konsultasi Online

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif 2. Pengguna layanan memiliki akun WhatsApp pada perangkat elektronik 3. Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir yang tersedia 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi melalui WhatsApp, atau email. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Prosedur pelayanan melalui <i>WhatsApp</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses <i>WhatsApp</i> dengan menghubungi nomor <i>WhatsApp</i> Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Klungkung 2. Pengguna layanan mengisi formulir buku tamu yang tersedia 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan online melalui WhatsApp 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan 5. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui WhatsApp |


| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| | | <p>Prosedur pelayanan melalui <i>Email</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan melalui email 3. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai 4. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui email |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melalui <i>WhatsApp</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA. 2) Pengguna layanan melalui email akan dilayani pada jam layanan yaitu pukul 08.00-15.30 WITA, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan data/keperluan disampaikan dengan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap. |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan Langsung : Kabupatenk saran & pengaduan di ruangan PST</p> <p><i>Website</i> : https://pengaduan.bps.go.id</p> <p><i>E-mail</i> : bps5105@bps.go.id</p> <p><i>Telpon</i> : 0366-21180</p> |

d. Standar Pelayanan Konsultasi Datang Langsung/Tatap Muka

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Klungkung. 2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Bagan 2. Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS. 2. Pengguna layanan menemui petugas frontline unit PST BPS. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan menunggu waktu konsultasi. 4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker. 5. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan. 6. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan. 7. Pengguna layanan memberikan penilaian dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. 8. Pengguna layanan dapat langsung pulang. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA. 2. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Jasa konsultasi informasi statistik. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kabupatenk saran & pengaduan di ruangan PST <i>Website</i> : https://pengaduan.bps.go.id <i>E-mail</i> : bps5105@bps.go.id <i>Telpon</i> : 0366-21180 |

e. Standar Pelayanan Rekomendasi Statistik

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif untuk akun pada aplikasi Rekomendasi Kegiatan Statistik (Romantik) Online. 2. Pengguna layanan adalah instansi pemerintah penyelenggara kegiatan statistik sektoral. 3. Pengguna layanan mengisi dokumen Formulir Pemberitahuan Survei Statistik Sektoral (FPS3) dalam bentuk manual atau elektronik. 4. Media Layanan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan <i>Offline</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan melalui datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Klungkung 2) Pengguna layanan mengisi buku tamu. 3) Surat permohonan rekomendasi ditujukan kepada: Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung Jl. Raya Besakih Klungkung Email: bps5105@bps.go.id b. Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik Online. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Bagan 8. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) <i>Online</i>, maupun (b) <i>Offline</i>. 2. Jika pengajuan secara offline, maka operator BPS akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke romantik online. 3. BPS memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui Romantik Online. 4. Jika rancangan kegiatan statistik dinyatakan layak, BPS menerbitkan surat rekomendasi. Namun, jika rancangan kegiatan statistik perlu diperbaiki, maka BPS mengembalikan FS3 ke pengguna layanan. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pengguna layanan akan menerima email notifikasi yang berisikan hasil pemeriksaan rancangan kegiatan statistik |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| | | maksimal 15 hari kerja sejak dokumen FS3 terekam lengkap di Romantik Online |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5 | Produk Pelayanan | 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik; 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Pengaduan Langsung : Kabupatenk saran & pengaduan di ruangan PST <i>Website</i> : https://pengaduan.bps.go.id <i>E-mail</i> : bps5105@bps.go.id <i>Telpon</i> : 0366-21180 |

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.

B A B I V

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Statistik Terpadu Kabupaten Klungkung dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung. Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung dapat memberikan mandat kepada atasan langsung Unit Kerja. Pembinaan Pelayanan Statistik Terpadu dilakukan untuk memfasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B A B 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.

B A B V I

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 Klungkung ini ditetapkan, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan Surat ini.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KLUNGKUNG,


NI PUTU MINARNI