



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BALI
NOMOR: 001.21/KPG TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN
BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI

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 Provinsi BALI tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi BALI

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.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI LINGKUNGAN BADAN STATISTIK PROVINSI BALI
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali sebagaimana dalam diktum KESATU, digunakan pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BALI



ENDANG RETNO SRI SUBIYANDANI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BALI NOMOR 001.21/KPG TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU
DILINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI

BAB I
KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bali 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 Provinsi Bali.
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 Provinsi Bali 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.

BAB III

PENYELENGGARAAN

STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Statistik Terpadu di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 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 Provinsi Bali, 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 Provinsi Bali. 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 Provinsi Bali ditetapkan oleh Kepala Badan Pusat Provinsi Bali menjadi Standar Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Provinsi Bali berikut:

a. **Standar Pelayanan Perpustakaan**

Komponen Service delivery		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan <i>offline</i> a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bali. b) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> 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 (2) at a computer terminal. The receptionist then interacts with a staff member (3) who manages the library system. The system is connected to both printed books (4a) and an online website (4b). The process concludes with the visitor leaving (Pengunjung pulang).</p> <p style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p>

		<p>Keterangan:</p> <p>1) Layanan <i>offline</i> Pegguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Bali.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Bali. 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 <i>fotocopy</i> pustaka. 3) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka. b. Layanan Perpustakaan Digital <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> atau <i>website</i> BPS. 2) Pengguna layanan bisa mengunduh pustaka <i>softcopy</i> dari <i>website</i> BPS melalui PC/komputer yang telah disediakan di PST. 5. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. 6. Pengguna layanan mengambil tas di loker, petugas mengembalikan kartu identitas, kemudian pengguna layanan pulang. <p>2) Layanan <i>online</i> Pegguna 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.</p>
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 <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan setiap waktu. 3) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani paling lambat 10 menit setelah mengisi buku tamu elektronik 4) Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.

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 : Kotak saran & pengaduan di ruangan PST <i>Online form</i> : s.bps.go.id/pengaduan_5100 <i>E-mail</i> : pst5100@bps.go.id <i>WhatsApp</i> : 081-810-5100 Telepon : 0361-238159

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).
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Menguasai prosedur pelayanan. 4. Memiliki pengetahuan tentang perpustakaan dan 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 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.

b. Standar Pelayanan Konsultasi Online

Komponen <i>Service Delivery</i>		
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 <i>WhatsApp</i> pada perangkat elektronik 3. Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir yang tersedia 4. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan konsultasi melalui <i>WhatsApp</i>, atau <i>email</i>, atau pada fitur <i>LiveChat</i> di <i>website</i> BPS Provinsi Bali
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan melalui <i>WhatsApp</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses <i>WhatsApp</i> dengan menghubungi nomor <i>WhatsApp</i> Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Bali 2. Pengguna layanan mengisi formulir buku tamu yang tersedia 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i> 4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan 5. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>WhatsApp</i> <p>Prosedur pelayanan melalui <i>Email</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi secara <i>online</i> melalui <i>email</i> 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 <i>email</i> 3. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai 4. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>email</i> <p>Prosedur <i>LiveChat</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengakses <i>LiveChat</i> dengan membuka jendela <i>LiveChat</i> pada laman <i>website</i> BPS Provinsi Bali (bali.bps.go.id) 2. Pengguna layanan mengisi data diri pada formulir yang tersedia 3. Pengguna layanan menyampaikan konsultasi melalui percakapan <i>online</i> pada fitur <i>LiveChat</i>

		<p>4. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan</p> <p>5. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai</p> <p>6. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>LiveChat</i></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Pengguna layanan melalui <i>WhatsApp</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA.</p> <p>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.</p> <p>3) Pengguna layanan melalui <i>LiveChat</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 09.30 - 15.30 WITA.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi informasi statistik.
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>

Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <p>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);</p> <p>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);</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 keterampilan 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 2 (dua) 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.

c. **Standar Pelayanan Konsultasi Datang Langsung/Tatap Muka**

Komponen <i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bali. 2. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">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 <i>frontline</i> unit PST BPS.

		<ol style="list-style-type: none"> 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 : Kotak saran & pengaduan di ruangan PST <i>Online form</i> : s.bps.go.id/pengaduan_5100 <i>E-mail</i> : pst5100@bps.go.id <i>WhatsApp</i> : 081-810-5100 <i>Telepon</i> : 0361-238159

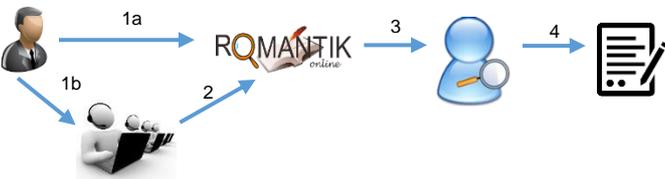
Komponen Manufacturing

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);

		<p>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);</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 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).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 keterampilan 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 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.

d. Standar Pelayanan Rekomendasi Statistik

Komponen <i>Service Delivery</i>		
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 Provinsi 2) Pengguna layanan mengisi buku tamu. 3) Surat permohonan rekomendasi ditujukan kepada: Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Jl. Puputan No. 1 Renon, Denpasar 80226 Email: pst5100@bps.go.id b. Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan mengakses dan memiliki akun pada aplikasi Romantik Online.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Bagan 8. Prosedur Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Keterangan: 1. Pengguna layanan mengajukan rancangan kegiatan statistik baik secara: (a) <i>Online</i>, maupun (b) <i>Offline</i>.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Jika pengajuan secara <i>offline</i>, maka operator BPS akan melakukan perekaman rancangan kegiatan statistik ke romantik online. 3. BPS memeriksa pengajuan rancangan kegiatan statistik melalui Romantik <i>Online</i>. 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	<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, Masukan	Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di ruangan PST <i>Online form</i> : https://s.bps.go.id/pengaduan_5100 <i>E-mail</i> : pst5100@bps.go.id <i>WhatsApp</i> : 081 810 5100 Telepon : (0361) 238159

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);

		<p>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);</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 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).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Scanner 5. Buku/pustaka hardcopy 6. File pustaka softcopy berwatermark 7. Jaringan Intranet/Internet 8. Portal pst.bps.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 keterampilan 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 2 (dua) 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	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

	Keselamatan Pelayanan	
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.

Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Bali:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”

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 Provinsi BALI dilakukan oleh Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bali .Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bali 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.

Selanjutnya dalam rangka penataan tata laksana dengan target peningkatan kualitas layanan dan sebagai Budaya Pelayanan Prima, maka BPS Provinsi Bali memberikan kompensasi kepada penerima layanan jika layanan tidak sesuai standar yang dilaksanakan, yaitu:

- Apabila kunjungan tertunda dikarenakan ada kegiatan kantor yang sifatnya mendesak maka kepada penerima layanan akan diberikan tambahan waktu berkunjung.
- Apabila target waktu penyelesaian layanan tidak sesuai, maka akan diberikan prioritas untuk layanan berikutnya
- Apabila produk layanan tidak sesuai yang disepakati, maka diberikan penggantian produk yang sesuai kesepakatan dan akan diberikan buku saku statistik esensial atau tumbler kompensasi layanan.

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.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

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

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BALI




ENDANG RETNO SRI SUBIYANDANI