



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI STATISTIK  
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)  
BPS KOTA DENPASAR**

**a. Konsultasi Online**

**1. Komponen Service Delivery**

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

| No. | Komponen                              | Uraian  |
|-----|---------------------------------------|---|
| (1) | (2)                                   | (3)   |
|     |                                       | <p>kemudian menyampaikan permintaan data/keperluan yang ingin dikonsultasikan;</p> <p>2. Petugas layanan memberikan informasi statistik yang dikonsultasikan melalui <i>e-mail</i>;</p> <p>3. Petugas layanan menutup percakapan jika layanan konsultasi telah selesai; serta</p> <p>4. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima melalui <i>e-mail</i>.</p>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                | <p>1) Pengguna layanan WhatsApp akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA (Senin-Kamis) dan 08.00-16.00 WITA (Jumat).</p> <p>2) Pengguna layanan melalui email akan dilayani pada jam layanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA (Senin-Kamis) dan 08.00-16.00 WITA (Jumat). Pelayanan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan data/keperluan disampaikan dengan jelas dan persyaratan pelayanan telah lengkap</p>                   |
| 4.  | Biaya/Tarif                           | Tidak dipungut biaya  |
| 5.  | Produk Pelayanan                      | Jasa Konsultasi Informasi Statistik   |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan Langsung<br/>Kotak saran &amp; pengaduan pada unit PST BPS Kota Denpasar</li> <li>• <i>Website</i><br/><a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a><br/><a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a></li> <li>• <i>E-mail</i> :<br/><a href="mailto:bps5171@bps.go.id">bps5171@bps.go.id</a></li> <li>• WhatsApp : 0812-8882-5171/ Telp : 0361.418770</li> </ul> |

## 2. Komponen *Manufacturing*

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| (1) | (2)         | (3)   |
| 1   | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997, tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3683); |

| No. | Komponen | Uraian  |
|-----|----------|---|
| (1) | (2)      | (3)   |
|     |          | <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="746 271 1444 459">2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li data-bbox="746 459 1444 683">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);</li> <li data-bbox="746 683 1444 871">4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);</li> <li data-bbox="746 871 1444 1095">5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3584);</li> <li data-bbox="746 1095 1444 1395">6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5357);</li> <li data-bbox="746 1395 1444 1655">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 5331);</li> <li data-bbox="746 1655 1444 1803">8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</li> <li data-bbox="746 1803 1444 1982">9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan</li> </ol> |

| No. | Komponen                                 | Uraian   |
|-----|--|--|
| (1) | (2)                                      | (3)  |
|     |  | <p>Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);</p> <p>10. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952);</p> <p>11. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 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"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Smartphone</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Jaringan intranet/ internet</li> <li>6. File pustaka softcopy ber-<i>watermark</i></li> <li>7. Portal pst.bps.go.id dan denpasarkota.bps.go.id</li> <li>8. Aplikasi WhatsApp dan E-mail</li> </ol>  |
| 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 perpustakaan dan statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa Inggris; 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</p>   |

| No. | Komponen                                   | Uraian   |
|-----|--|--|
| (1) | (2)  | (3)  |
|     |  | 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. |

**b. Konsultasi Datang Langsung/ Tatap Muka**

**1. Komponen Service Delivery**

| No. | Komponen                        | Uraian   |
|-----|---------------------------------|--|
| (1) | (2)                             | (3)  |
| 1.  | Persyaratan                     | 1. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Denpasar;<br>2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif; serta<br>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.   |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Prosedur pelayanan melalui media datang langsung:</p> <p>Bagan 2 : Prosedur Pelayanan Konsultasi Statistik Melalui Media Datang Langsung</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kota Denpasar;</li> <li>2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Kota Denpasar;</li> <li>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik dan menunggu waktu konsultasi.;</li> <li>4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker;</li> <li>5. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan petugas layanan;</li> <li>6. Pengguna layanan menerima informasi statistik yang dikonsultasikan; serta</li> <li>7. Pengguna layanan memberikan penilaian dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima;</li> <li>8. Pengguna layanan dapat langsung pulang.</li> </ol> |

| No. | Komponen                              | Uraian  |
|-----|---------------------------------------|---|
| (1) | (2)                                   | (3)   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA (Senin-Kamis) dan 08.00-16.00 WITA (Jumat).</li> <li>2. Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 menit sejak tamu pada antrian sebelumnya selesai.</li> </ol>  |
| 4.  | Biaya/Tarif                           | Tidak dipungut biaya  |
| 5.  | Produk Pelayanan                      | Jasa Konsultasi Informasi Statistik   |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan Langsung Kotak saran &amp; pengaduan pada unit PST BPS Kota Denpasar</li> <li>• Website<br/><a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a><br/><a href="https://webapps.bps.go.id/pengaduan">https://webapps.bps.go.id/pengaduan</a></li> <li>• E-mail :<br/><a href="mailto:bps5171@bps.go.id">bps5171@bps.go.id</a></li> <li>• WhatsApp : 0812-8882-5171/ Telp : 0361.418770</li> </ul> |

## 2. Komponen Manufacturing

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| (1) | (2)         | (3)  |
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997, tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3683);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>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);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik</li> </ol> |

| No. | Komponen                                | Uraian  |
|-----|---|---|
| (1) | (2)                                     | (3)   |
|     |   | <p>(Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3584);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>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 5331);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>9. 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);</p> <p>10. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952);</p> <p>11. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 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"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Smartphone</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Jaringan intranet/ internet</li> <li>5. File Pustaka softcopy ber-<i>watermark</i></li> <li>6. File Pustaka Hardcopy</li> </ol>   |

| No. | Komponen                                   | Uraian  |
|-----|--|---|
| (1) | (2)  | (3)   |
|     |  | 7. Portal pst.bps.go.id dan denpasarkota.bps.go.id  |
| 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 perpustakaan dan statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa Inggris; 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.  |