

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik

b. wajib menetapkan standar pelayanan;

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha;
6. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Bali (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);
7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : Menetapkan Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Bali.

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Penghubung Provinsi Bali yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penghubung Provinsi Bali, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
 - A. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali;
 - B. Standar Pelayanan Hubungan Antar Lembaga;
 - C. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pembinaan Masyarakat Bali Di Jakarta;
 - D. Standar Pelayanan Promosi Dan Informasi Di Anjungan Bali;
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam Maklumat Pelayanan Badan Penghubung Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Keputusan ini.

Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A, B, dan C sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Rumah Tangga Pimpinan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan huruf F dan G sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Sub Bidang Promosi dan Informasi.

Pasal 3

Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali

Arifin Efendi, ST., MT.

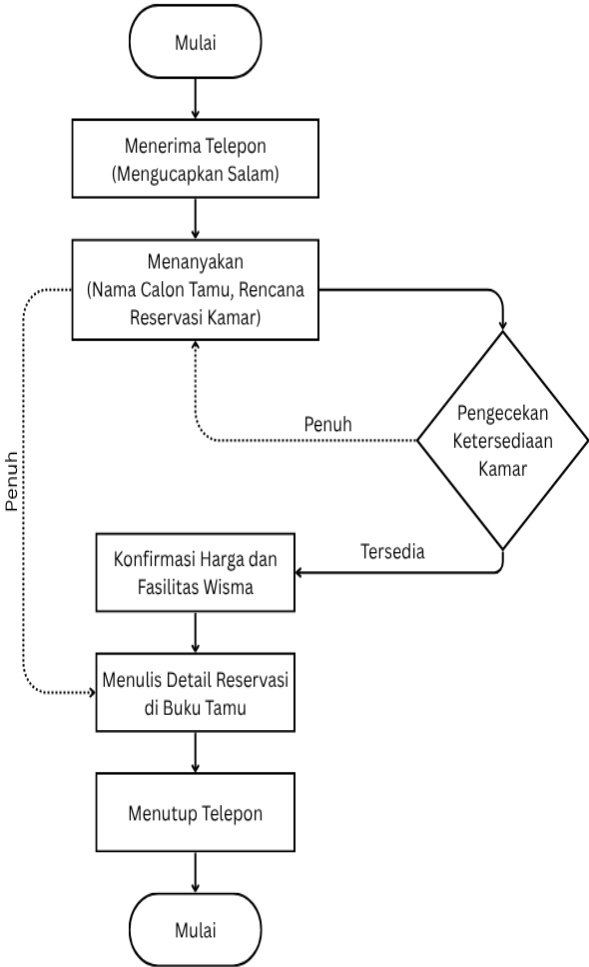
NIP : 19710714 200003 1 003

LAMPIRAN I

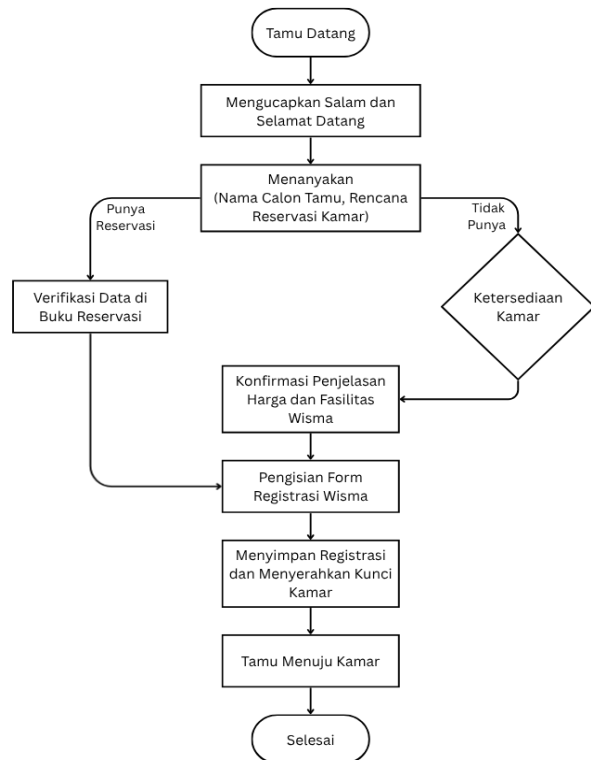
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI NOMOR 158 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU WISMA
BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI

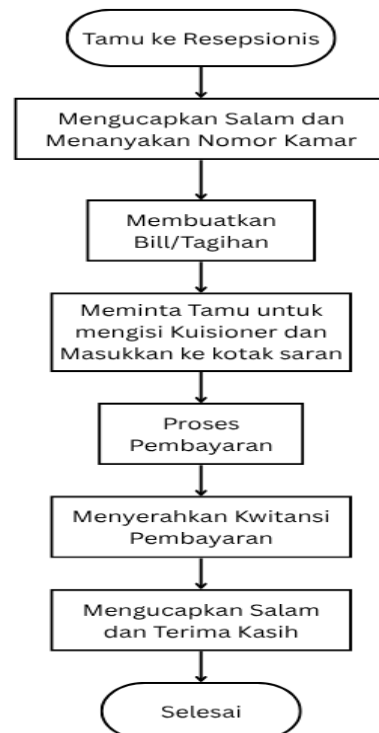
A. *Komponen Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Tamu Wisma 2. Form/Blanko Registrasi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Reservasi wisma melalui telepon: <pre>graph TD; Start([Mulai]) --> Receive[Menerima Telepon
(Mengucapkan Salam)]; Receive --> Ask[Menanyakan
(Nama Calon Tamu, Rencana
Reservasi Kamar)]; Ask --> Check{Pengecekan
Ketersediaan
Kamar}; Check -- Penuh --> Ask; Check -- Tersedia --> Confirm[Konfirmasi Harga dan
Fasilitas Wisma]; Confirm --> Write[Menulis Detail Reservasi
di Buku Tamu]; Write --> EndCall[Menutup Telepon]; EndCall --> End([Mulai]);</pre>

2. Penerimaan tamu (*check in*) :



3. Tamu keluar wisma (*check out*) :



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Reservasi wisma melalui telepon : 5 menit 2. Penerimaan tamu (check in) : 5 menit 3. Tamu keluar wisma (check out) : 10 menit
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Jasa pelayanan untuk tamu wisma
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran 2. Website (www.perwakilan.baliprov.go.id)

B. Komponen *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pajak Retribusi Daerah 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan 5. Perda Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha 6. Pergub Bali No 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	Penginapan/wisma : 1. Meja receptionist 2. Form registrasi 3. Kunci kamar 4. Kwitansi pembayaran 5. Kotak saran
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan tugas Pramuwisma 2. Ramah dan Cekatan
4.	Pengawasan Internal	Kasubbid Pelayanan dan Rumah Tangga Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang tenaga pramuwisma

6.	Jaminan Pelayanan	Kenyamanan tamu wisma
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penjaga wisma 24 jam 2. CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi tamu wisma yang menginap setiap hari Survey kepuasan pelanggan wisma



Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali

Arifin Efendi, ST., MT.

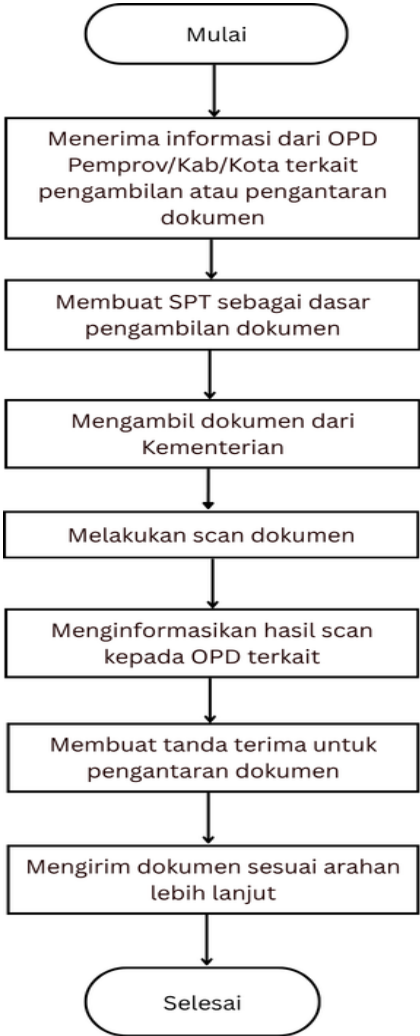
NIP : 19710714 200003 1 003

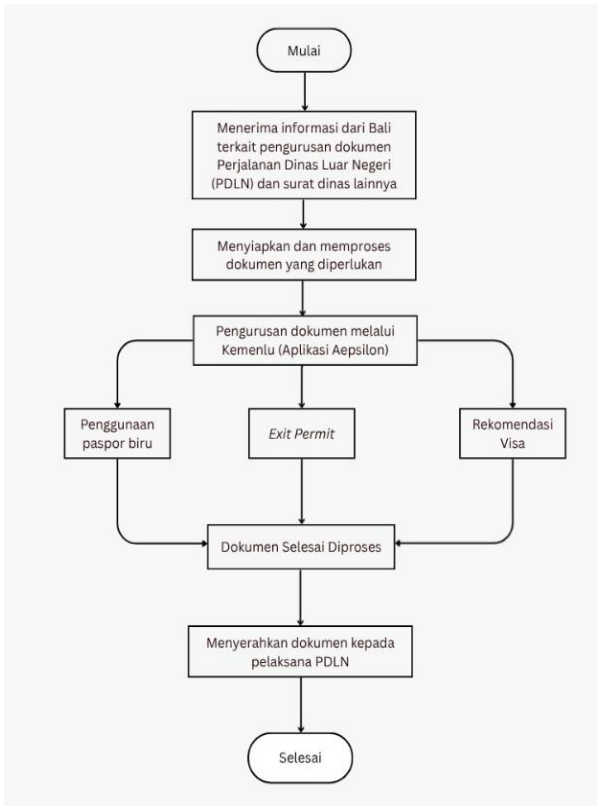
LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI NOMOR 158 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

A. Komponen *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pejabat Provinsi, Kabupaten/Kota yang membutuhkan pelayanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan koordinasi dan komunikasi terkait pengambilan/pengantaran dokumen ke Kementerian  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Menerima informasi dari OPD Pemprov/Kab/Kota terkait pengambilan atau pengantaran dokumen] B --> C[Membuat SPT sebagai dasar pengambilan dokumen] C --> D[Mengambil dokumen dari Kementerian] D --> E[Melakukan scan dokumen] E --> F[Menginformasikan hasil scan kepada OPD terkait] F --> G[Membuat tanda terima untuk pengantaran dokumen] G --> H[Mengirim dokumen sesuai arahan lebih lanjut] H --> I([Selesai]) </pre>

		2. Pelaksanaan pengurusan surat/dokumen kedinasan:  <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> A[Menerima informasi dari Bali terkait pengurusan dokumen Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) dan surat dinas lainnya] A --> B[Menyiapkan dan memproses dokumen yang diperlukan] B --> C[Pengurusan dokumen melalui Kemenlu (Aplikasi Aepsilon)] C --> D[Penggunaan paspor biru] C --> E[Exit Permit] C --> F[Rekomendasi Visa] D --> G[Dokumen Selesai Diproses] E --> G F --> G G --> H[Menyerahkan dokumen kepada pelaksana PDLN] H --> Selesai([Selesai]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengurusan dokumen-dokumen tergantung banyak surat yang diantarkan/diambil 2. Pelaksanaan pengurusan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) membutuhkan waktu 14 hari atau tergantung peraturan yang berlaku
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima dokumen, <i>passport</i> biru, <i>exit permit</i> , rekomendasi visa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Koordinasi, komunikasi serta pengurusan dokumen / surat-surat dinas berjalan dengan lancar, aman, dan sesuai dengan prosedur. 2. Survei pelayanan hubungan antar lembaga

B. Komponen *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

		UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Pergub Bali No 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kendaraan 2. Komputer 3. <i>Smartphone</i> 4. Internet 5. Printer 6. Scanner
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP 2. Memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dan berkordinasi dengan baik 3. Cekatan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan	1. Lancarnya urusan koordinasi dengan Pemerintah Pusat 2. Terbitnya dokumen ijin Perjalanan Dinas Luar Negeri
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dapat memberikan rasa aman dan kepastian 2. Terjaganya rahasia kedinasan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Koordinasi, komunikasi serta pengurusan dokumen/surat-surat dinas berjalan dengan lancar, aman dan sesuai dengan prosedur. 2. Survei pelayanan hubungan antar lembaga.



Ditetapkan di Jakarta
 Pada tanggal 2 Januari 2026
 Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali

Arifin Efendi, ST., MT.

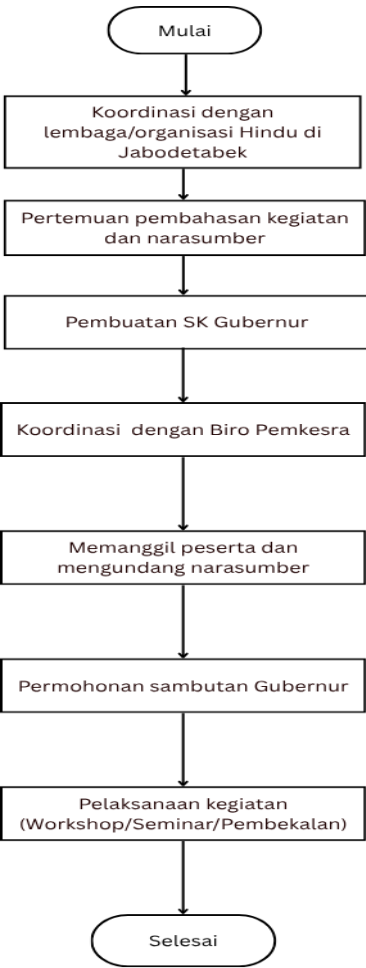
NIP : 19710714 200003 1 003

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI NOMOR 158 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN PEMBINAAN MASYARAKAT BALI DI JAKARTA

A. *Komponen Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Masyarakat Bali di Jakarta
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Kegiatan Pembinaan berupa <i>Workshop</i>, Seminar dan Pembekalan dengan Lembaga/Organisasi Hindu di Jabodetabek  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Koordinasi dengan lembaga/organisasi Hindu di Jabodetabek] B --> C[Pertemuan pembahasan kegiatan dan narasumber] C --> D[Pembuatan SK Gubernur] D --> E[Koordinasi dengan Biro Pemkesra] E --> F[Memanggil peserta dan mengundang narasumber] F --> G[Permohonan sambutan Gubernur] G --> H[Pelaksanaan kegiatan (Workshop/Seminar/Pembekalan)] H --> I([Selesai]) </pre>

		2. Mengadakan kerjasama dengan organisasi Hindu dengan berpartisipasi dalam kegiatan umat yakni : • Ikut kepanitiaan Dharma Santhi Nasional • Berpartisipasi dalam Pujawali Pura se-Jabodetabek • Ikut dalam Kegiatan Tawur Agung Kesanga • Ikut berpartisipasi dalam keanggotaan Lembaga
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan kegiatan selama 1 (satu) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pembinaan Masyarakat Bali yang ada di Jabodetabek
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran 2. Website (www.perwakilan.baliprov.go.id)

B. Komponen *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kendaraan 2. Komputer 3. Printer 4. Kantor Virtual 5. <i>Smartphone</i> 6. Internet 7. Tempat Kegiatan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan 2. Memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dan berkordinasi dengan baik
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan Penghubung 2. Kepala Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang staf 2. Panitia Kegiatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan pembinaan masyarakat Bali yang ada di Jakarta
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Panitia pelaksana menjamin keamanan jalannya acara
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan lancar 2. Survei kepuasan pelayanan Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga



Ditandatangani di Jakarta
 Pada tanggal 2 Januari 2026
 Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali

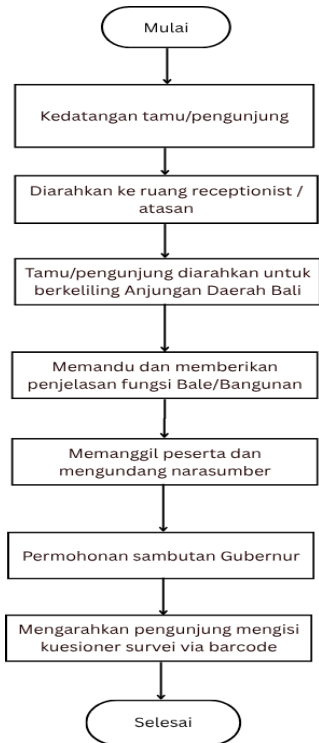
Arifin Efendi, ST., MT.
 NIP : 19710714 200003 1 003

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI NOMOR 158 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN PROMOSI DAN INFORMASI DI ANJUNGAN DAERAH BALI TMII

A. *Komponen Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Keberadaan anjungan dan tamu anjungan 2. Keberadaan kantor dan pegawai 3. Wilayah sekitar kantor yang perlu diamankan 4. Keberadaan Anjungan Bali TMII dan segala sarananya 5. Kendaraan dinas yang perlu dijaga
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Daerah Bali  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Kedatangan tamu/pengunjung] B --> C[Diarahkan ke ruang receptionist / atasan] C --> D[Tamu/pengunjung diarahkan untuk berkeliling Anjungan Daerah Bali] D --> E[Memandu dan memberikan penjelasan fungsi Bale/Bangunan] E --> F[Memanggil peserta dan mengundang narasumber] F --> G[Permohonan sambutan Gubernur] G --> H[Mengarahkan pengunjung mengisi kuesioner survei via barcode] H --> I([Selesai]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengaturan penerimaan tamu : 5 menit 2. Keliling Anjungan : 30 menit 3. Pengisian Kuesioner : 5 menit

4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Kunjungan wisata
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran 2. Website (www.perwakilan.baliprov.go.id)

B. Komponen *Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Pergub Bali No 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Buku Tamu 2. Brosur dan Pamflet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan promosi dan informasi 2. Fisik yang prima
4.	Pengawasan Internal	Kasubbid Promosi dan Informasi
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang pemandu wisata
6.	Jaminan Pelayanan	Kepuasan pelanggan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei kepuasan pelanggan Anjungan Daerah Bali



Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali

Arifin Efendi, ST. MT.

NIP : 19710714 200003 1 003

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI NOMOR 158 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN :

1. SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS
3. BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI, DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR



KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI,

ARIFIN EFENDI, ST., MT.
NIP : 19710714 200003 1 003