



STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI

1. Komponen Service Delivery

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| 1. | Persyaratan | <p>1) Layanan dengan cara kunjungan langsung.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Bali. ▪ Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. ▪ Pengguna layanan membawa kartu identitas diri. ▪ Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. <p>2) Layanan dengan cara <i>online</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. ▪ Pengguna layanan memiliki akun pada portal pst.bps.go.id |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | |
| | | <p>1. Layanan dengan cara kunjungan langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Bali. • Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Bali. • Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. |

- Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas di resepsionis untuk penggunaan loker (menyimpan tas).
- Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:

Layanan Perpustakaan Tercetak

- Pengguna layanan membaca pustaka *hardcopy* pada ruang layanan perpustakaan tercetak.
- Pengguna layanan bisa memperoleh salinan 10 lembar pustaka *hardcopy* menggunakan sarana *fotocopy* pustaka.
- Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy*
- menggunakan sarana *scanner* pustaka.

Layanan Perpustakaan Digital

- Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy* pada aplikasi perpustakaan *online* atau *website* BPS.
- Pengguna layanan bisa mengunduh pustaka *softcopy* dari *website* BPS melalui PC/komputer yang telah disediakan di PST.
- Pengguna layanan memberikan penilaian/*rating* dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima.
- Pengguna layanan mengambil tas di loker, petugas mengembalikan kartu identitas, kemudian pengguna layanan pulang.

2. Layanan dengan cara *online*

Pengguna layanan perpustakaan *online* dapat langsung mencari koleksi perpustakaan setelah *login* pada aplikasi perpustakaan *online* *pst.bps.go.id* atau mengunduh pustaka melalui *website* BPS.

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA.</p> <p>2) Pengguna layanan perpustakaan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan setiap waktu.</p> <p>3) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani paling lambat 10 menit setelah mengisi buku tamu elektronik</p> <p>4) Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p> |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>softcopy</i> . |
| 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><i>Telepon:</i> 0361-238159</p> |

2. 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 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 249) |

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Layanan dengan cara <i>online</i><ul style="list-style-type: none">• Komputer• Meja• Kursi• Handphone Chat Center Whatsapp• Jaringan internet• Form buku tamu <i>online</i>2. Layanan dengan cara kunjungan langsung<ul style="list-style-type: none">• Komputer• Meja• Kursi• <i>Scanner</i>• <i>Printer</i>• Buku/pustaka <i>hardcopy</i>• Jaringan Intranet/Internet• Portal <i>pst.bps.go.id</i>• Website <i>bali.bps.go.id</i>• Nomor antrian |
| 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; dan8. 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. |