



**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS PROVINSI SUMATERA BARAT**

A. Komponen *Service Delivery*

1. Persyaratan Pelayanan

1.1 Layanan Kunjungan Langsung

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sumatera Barat di Gedung 1 Lantai 1.
- b. Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
- c. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- d. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.
- e. Pengguna layanan mengajukan permintaan layanan perpustakaan.

1.2 Layanan *Online*

- a. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif.
- b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan *online*.

2. Prosedur Pelayanan

1.1 Layanan Kunjungan Langsung

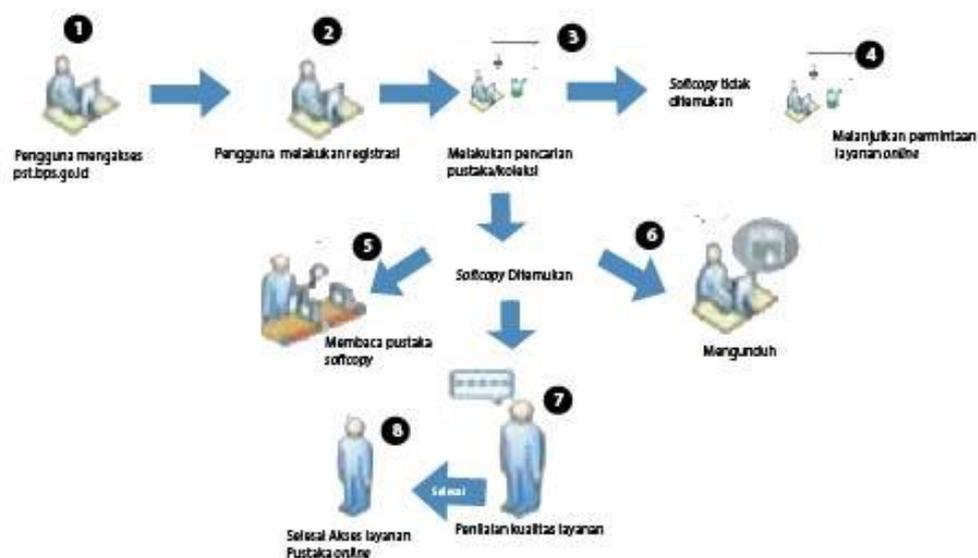


Keterangan :

1. Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Sumatera Barat, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian.
2. Pengguna layanan menemui petugas *frontline* unit PST BPS Provinsi Sumatera Barat

3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas *frontline* untuk penggunaan loker. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.
4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:
 - a. Layanan Perpustakaan Tercetak
 - 1) Pengguna layanan membaca pustaka *hardcopy* pada ruang layanan perpustakaan tercetak.
 - 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* menggunakan sarana *scanner* pustaka.
 - b. Layanan Perpustakaan Digital
 - 1) Pengguna layanan membaca pustaka *softcopy* pada aplikasi perpustakaan *online*.
 - 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* dengan mengunduh *softcopy* pustaka pada aplikasi perpustakaan *online*.
5. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
6. Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di *frontline*, kemudian pulang.

1.2 Layanan Online



Keterangan :

1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (pst.bps.go.id).
2. Pengguna layanan melakukan *login/registrasi*.
3. Pengguna layanan mencari/*searching* pustaka/koleksi yang dibutuhkan.
4. Jika *softcopy* tidak ditemukan, maka bisa melakukan permintaan layanan konsultasi secara *online*.

5. Pengguna layanan yang sudah menemukan *softcopy* yang dibutuhkan dapat membaca *softcopy* pustaka tersebut.
6. Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka *softcopy* dengan cara mengunduhnya.
7. Pengguna layanan memberikan penilaian/rating terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
8. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan *online*.

3. Jangka Waktu Pelayanan

- 1) Pengguna layanan dengan kunjungan langsung akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu elektronik
- 2) Pengguna layanan *online* dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan *online*.

4. Biaya

Tidak dipungut biaya

5. Produk Pelayanan

- 1) Layanan kunjungan langsung berupa koleksi perpustakaan dalam media *hardcopy* dan *softcopy* format PDF.
- 2) Layanan *online* berupa *softcopy* format PDF.

6. Pengaduan

Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan di PST BPS Provinsi Sumatera Barat

Website : s.bps.go.id/pengaduan-1300

E-mail : sumbar@bps.go.id

Telpon : 0751-442158, 442160

B. Komponen *Manufacturing*

a. Dasar Hukum

- 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 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);
- 7) Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
- 8) 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);
- 9) Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;
- 10) Peraturan Kepala 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 2023 Nomor 429);

b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- 1) Komputer.
- 2) Meja.
- 3) Kursi.
- 4) Buku/Pustaka *Hardcopy*
- 5) File *Softcopy* Publikasi BPS (PDF).
- 6) Jaringan Intranet/Internet.
- 7) *Scanner*.
- 8) Aplikasi Perpustakaan *Online*.

c. Kompetensi Pelaksana

- 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 ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.
- 6) Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.
- 7) Memiliki ketrampilan bahasa; dan
- 8) Bersikap ramah dan sopan.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab Pelayanan Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana minimal 1 (satu) orang.

f. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.

h. 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.