



STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. 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 Kepulauan Riau. b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain). c) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 2) Layanan <i>online</i> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif. b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> .
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan <i>offline</i> <div data-bbox="670 1153 1284 1556" data-label="Diagram"> </div> <p data-bbox="622 1579 1324 1624" style="text-align: center;">Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> <p data-bbox="486 1668 678 1702">Keterangan:</p> <ol data-bbox="494 1713 1460 2004" style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker.

No.	Komponen	Uraian
		<p>5. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.</p> <p>6. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:</p> <p>a. Layanan Perpustakaan Tercetak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak. 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka. <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>. 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim publikasi <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>. <p>Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.</p> <p>2) Layanan <i>online</i> Pengguna layanan mengakses aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan offline 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/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran & pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau</p> <p><i>Website</i> : www.lapor.go.id</p> <p><i>Twitter</i> : @LAPOR1708</p> <p><i>Instagram</i> : @LAPOR1708</p> <p><i>SMS</i> : 1708</p>

No.	Komponen	Uraian

2. *Komponen Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129. Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaga 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 Kepala 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);

No.	Komponen	Uraian
		<p>9. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);</p> <p>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);</p> <p>11. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer. 2. Meja. 3. Kursi. 4. File Softcopy Publikasi BPS (PDF). 5. Scanner. 6. Aplikasi Perpustakaan Online.
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 ketrampilan 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 Statistik Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

No.	Komponen	Uraian
5	Jaminan Pelaksanaan	Jumlah pelaksana maksimal 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>Jika respon layanan pertama kali lebih dari 10 menit, pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa souvenir (jenis tergantung ketersediaan)</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.

Tanjungpinang, 14 November 2023
 Penyelenggara Pelayanan Publik

<p>Penanggungjawab</p> <p>Darwis Sitorus</p>	
---	--