



## 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="502 1713 1460 2004" style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau.</li> <li>Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Provinsi Kepulauan Riau.</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker.</li> </ol>

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"> <li>1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak.</li> <li>2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka.</li> </ol> <p>b. Layanan Perpustakaan Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</li> <li>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>.</li> </ol> <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"> <li>1) Pengguna layanan offline akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu elektronik</li> <li>2) Pengguna layanan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan online</li> </ol>
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 &amp; pengaduan di Ruang PST BPS Provinsi Kepulauan Riau</p> <p><i>Website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</li> <li>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);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129. Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>

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"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Meja.</li> <li>3. Kursi.</li> <li>4. File Softcopy Publikasi BPS (PDF).</li> <li>5. Scanner.</li> <li>6. Aplikasi Perpustakaan Online.</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 statistik yang memadai.</li> <li>5. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan</li> <li>8. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
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>	
---	--