



**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS KOTA DENPASAR**

1. Komponen *Service Delivery*

| No. (1) | Komponen (2) | Uraian (3) |
|------------|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1) Layanan <i>Offline</i> a) Pengguna layanan datang langsung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Denpasar. b) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. c) Pengguna layanan membawa kartu identitas diri. d) Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 2) Layanan <i>Online</i> a) Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif. |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> </div> <p>Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan Keterangan: 1) Layanan <i>Offline</i> Alur Pengguna layanan datang langsung ke unit PST BPS Kota Denpasar.</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> unit PST BPS Kota Denpasar. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik. 3. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas di resepsionis untuk penggunaan loker (menyimpan tas). 4. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Perpustakaan Tercetak <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak. 2) Pengguna layanan bisa memperoleh salinan 10 lembar pustaka <i>hardcopy</i> menggunakan sarana <i>fotocopy</i> pustaka. 3) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana <i>scanner</i> pustaka. b. Layanan Perpustakaan Digital <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> atau website BPS. 2) Pengguna layanan bisa mengunduh pustaka <i>softcopy</i> dari website BPS melalui PC/komputer yang telah disediakan di PST. 3) Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i> dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. 4) Pengguna layanan mengambil tas di loker, petugas mengembalikan kartu identitas, kemudian pengguna layanan 2) Layanan <i>Online</i> Pengguna layanan perpustakaan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah <i>log-in</i> pada aplikasi perpustakaan online atau mengunduh pustaka secara mandiri melalui website BPS. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani pada jam pelayanan yaitu pukul 08.00 - 15.30 WITA (Senin-Kamis) dan 08.00-16.00 WITA (Jumat). |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| | | 2) Pengguna layanan perpustakaan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan setiap waktu. 3) Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani paling lambat 10 menit setelah mengisi buku tamu elektronik 4) Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah <i>log-in</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i> . |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | 1) Layanan koleksi perpustakaan dalam media <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> format PDF 2) Layanan penggandaan media cetak maksimal 10 lembar per pengguna. |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan Langsung Kotak saran & pengaduan pada unit PST BPS Kota Denpasar • Website https://www.lapor.go.id https://webapps.bps.go.id/pengaduan • E-mail : bps5171@bps.go.id • WhatApp : 0812-8882-5171/ Telp : 0361.418770 |

2. Komponen Manufacturing

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| (1) | (2) | (3) |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997, tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3683); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| (1) | (2) | (3) |
| | | <p>Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3584);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5357);</p> <p>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 5331);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| (1) | (2) | (3) |
| | | <p>10. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 952);</p> <p>11. Peraturan 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 2020 Nomor 1586);</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Buku/pustaka hardcopy 5. File pustaka softcopy ber-<i>watermark</i> 6. Jaringan Intranet/Internet 7. Portal pst.bps.go.id dan website denpasarkota.bps.go.id |
| 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 Inggris ; dan, 8. 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 | Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| (1) | (2) | (3) |
| | | 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. |
| 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. |