

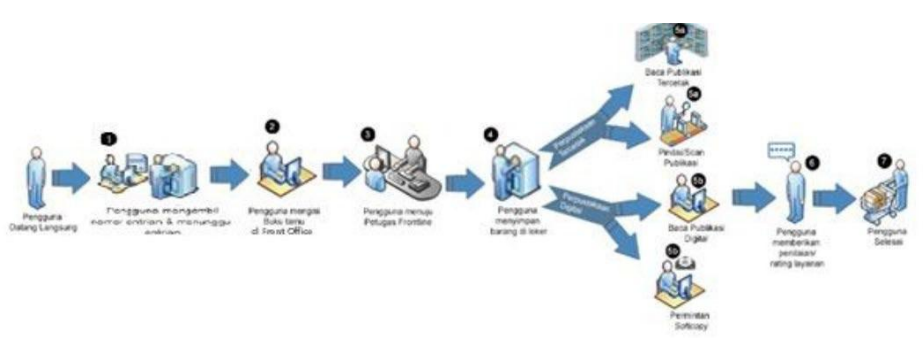


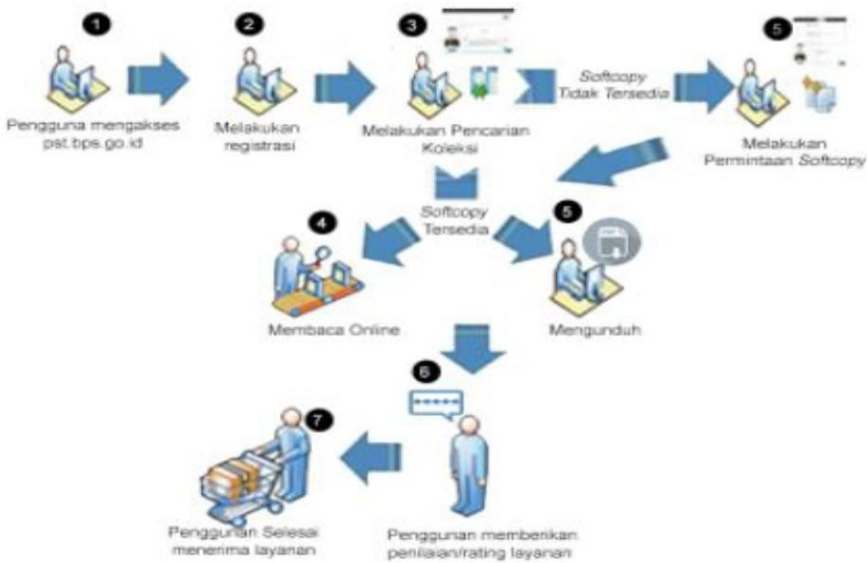
**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU (PST)
BPS KOTA SEMARANG**

Standar Pelayanan Perpustakaan

1. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung a) Pengguna layanan berkunjung ke Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS b) Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain) c) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif d) Pengguna layanan mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> a) Pengguna layanan memiliki alamat <i>e-mail</i> yang masih aktif b) Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi pelayanan

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung  Bagan 1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara Kunjungan Langsung Keterangan: 1. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan dengan mengunjungi unit PST BPS Kota Semarang, mengambil nomor antrian dan menunggu antrian 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu di <i>front office</i> 3. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>front office</i> untuk penggunaan loker 4. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker 5. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: a. Layanan Perpustakaan Tercetak 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> menggunakan sarana pribadi seperti kamera ponsel b. Layanan Perpustakaan Digital 1) Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi pelayanan 2) Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim pustaka <i>softcopy</i> melalui aplikasi pelayanan 6. Pengguna layanan memberikan penilaian/<i>rating</i>/pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan 7. Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan

No	Komponen	Uraian
		2) Layanan dengan cara <i>online</i>  <pre> graph TD 1[Pengguna mengakses pst.bps.go.id] --> 2[Melakukan registrasi] 2 --> 3[Melakukan Pencarian Koleksi] 3 --> 4[Softcopy Tidak Tersedia] 4 --> 5[Melakukan Permintaan Softcopy] 5 --> 6[Softcopy Tersedia] 6 --> 7[Membaca Online] 7 --> 8[Mengunduh] 8 --> 9[Penggunaan memberikan penilaian/rating layanan] 9 --> 10[Penggunaan Selesai menerima layanan] </pre> Bagan 2. Prosedur Pelayanan Perpustakaan dengan Cara <i>Online</i> Keterangan: - Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan melalui aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i>) - Pengguna layanan melakukan registrasi - Pengguna layanan mencari/<i>searching</i> pustaka yang dibutuhkan - Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> - Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i> melalui menu unduh - Pengguna layanan memberikan penilaian/ <i>rating</i>/ pengaduan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan - Pengguna layanan selesai mengakses layanan perpustakaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pengguna layanan akan dilayani maksimal 10 (sepuluh) menit setelah mengisi buku tamu 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pengguna layanan dapat langsung mencari pustaka yang dibutuhkan secara mandiri setelah registrasi pada aplikasi pelayanan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

No	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	1) Layanan dengan cara kunjungan langsung Pustaka <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i> 2) Layanan dengan cara <i>online</i> Pustaka <i>softcopy</i> ber- <i>watermark</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung : Pengaduan di PST BPS Kota Semarang Website pengaduan : Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR): <i>lapor.go.id</i> Whatsapp : 085-11711-3374 (dibuka di Hari Kerja dan Jam Kerja) Telp. : (024) 3546413 E-mail : bps3374@bps.go.id

2. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	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 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 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585); 9. Peraturan 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Loker dan Petugas sesuai jenis layanan (<i>front office</i>, konsultasi statistik, pengaduan) 2. Komputer pribadi (<i>personal computer</i>) pengunjung 3. Meja 4. Kursi 5. Buku/pustaka <i>hardcopy</i> 6. File pustaka <i>softcopy</i> ber-<i>watermark</i>

No	Komponen	Uraian
		7. Jaringan Intranet/Internet 8. Aplikasi pelayanan (<i>pst.bps.go.id</i> , survei kepuasan layanan, pengaduan) 9. Ruang Baca 10. CCTV 11. Alur Layanan 12. Loker/Penitipan Tas/Barang
3.	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 keterampilan 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 publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 1 (orang) petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Penjaminan kualitas layanan dengan Surat Edaran Kompensasi Layanan untuk pengguna 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.