

1. Layanan Konsultasi Perpustakaan

Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian	Ket.
1	Persyaratan	Bersurat Secara Resmi	Permohonan layanan diajukan melalui surat resmi dalam bentuk hardcopy maupun softcopy yang disampaikan langsung atau melalui media elektronik sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Surat Diproses oleh sekretariat 2) Dicatat dalam buku kendali 3) Diserakah kepada Kepala Dinas 4) Disposisi Kepala Dinas Kepada Kepala Bidang Perpustakaan 5) Disposisi Kepala Bidang Ke Petugas Pelayanan Konseling 6) Konfirmasi Pelayanan Waktu, Tanggal dan hari Pelayanan 7) Pelayanan Konsultasi sesuai jadwal yang ditentukan	Menetapkan alur pelayanan konsultasi perpustakaan yang tertib, terarah, dan terkoordinasi sehingga setiap permohonan layanan dapat diproses secara efektif dan tepat sasaran.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kondisional	Jangka waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan yang diperlukan
4	Biaya / Tarif	Gratis	-

No	Komponen	Uraian	Ket.
5	Produk Pelayanan	1) Konsultasi Kebutuhan Informasi Pengguna Meliputi topik yang dibutuhkan, tujuan pencarian informasi, serta tingkat kedalaman informasi yang diharapkan. 2) Konsultasi Kesulitan yang Dihadapi Mencakup kendala dalam menemukan sumber daya yang relevan, ketidakpahaman dalam menggunakan katalog dan sistem otomatisasi, serta keterbatasan keterampilan literasi informasi. 3) Konsultasi Perilaku Pencarian Informasi Meliputi cara pengguna dalam mencari informasi, baik secara manual maupun digital, sumber yang sering digunakan, serta kebiasaan dalam mengakses koleksi. 4) Konsultasi Tingkat Literasi Informasi Berkaitan dengan kemampuan menggunakan OPAC atau pangkalan data, kemampuan menyaring informasi yang valid, serta pemahaman terhadap etika penggunaan informasi. 5) Konsultasi Preferensi Layanan Mencakup jenis layanan yang diinginkan, waktu kunjungan, serta media yang digunakan, baik perpustakaan berbasis luring (offline) maupun daring (online). 6) Konsultasi Masukan dan Evaluasi Layanan Berupa kritik, saran, tingkat kepuasan terhadap layanan, serta usulan pengembangan koleksi. 7) Konsultasi Permasalahan Personal Umumnya terkait kesulitan dalam memahami materi perpustakaan, manajemen waktu, serta motivasi membaca atau belajar.	Menjadi pedoman pelaksanaan layanan konsultasi perpustakaan agar proses pelayanan berjalan tertib, transparan, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara profesional.

No	Komponen	Uraian	Ket.
		8) Konsultasi Pengembangan Layanan dan Koleksi Berfokus pada peningkatan layanan berbasis kebutuhan pengguna serta perencanaan program literasi informasi yang lebih efektif.	
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Melalui surat ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten banyumas, Jl. Jend Gatot SUBroto No.85 Purwokerto 2) Telp (0281 636115 Sekretariat), (0281 635967 Layanan Perpustakaan) 3) Fax 0281 636115 4) Email arpusdabanyumas@gmail.com 5) Kotak Saran	Berupa penyediaan kotak saran/pengaduan, kontak layanan dan media komunikasi elektronik

Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian	Ket.
-----	----------	--------	------

1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Perpustakaan 3) Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 11 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perpustakaan 4) Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembinaan Perpustakaan 5) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	Menjadi landasan hukum dan pedoman dalam penyelenggaraan, pengelolaan, pembinaan, serta pelaksanaan pelayanan perpustakaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	Sarana : Meja, Kursi Petugas dan Penerima Layanan, rak / Locker, Buku tamu, Komputer dan Printer, ATK, Buku Pedoman / Standar Perpustakaan Prasarana : Gedung dan Ruang Layanan	Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif, nyaman, dan tertib.
3	Kompetensi Pelaksana	1) Diploma / Sarjana Umum / Kepustakawanan 2) Memiliki Pengetahuan dan wawasan terkait perpustakaan dan pengetahuan lain yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan sesuai standar yang berlaku 3) Mampu berkomunikasi dengan baik 4) Mampu mengoperasikan komputer dan peralatan teknis perpustakaan 5) mampu bekerjasama dengan orang lain	Menetapkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia yang bertugas dalam pengelolaan perpustakaan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan sesuai standar yang berlaku.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan secara berjenjang (Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas)	dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinue dan konsisten

5	Jumlah Pelaksana	1-3 Orang	Jumlah Petugas/Pelaksana yang terlibat dalam proses pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	1) kepastian Prosedur layanan yang jelas, mudah dipahami dan terdokumentasi dengan baik 2) Kepastian Waktu Pelayanan yang terukur sesuai dengan SOP 3) Kepastian biaya pelayanan adalah gratis sesuai aturan yang berlaku 4) Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang baik 5) Kompetensi Petugas layanan di bidangnya. berkompeten, profesional serta ramah dan responsif dalam melayani	Menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui kepastian prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Keselamatan fisik pengunjung di dukung dengan lantai anti licin, instalasi listrik yang layak serta penataan ruangan yang baik, Kebersihan ruangan, sirkulasi udara yang baik serta fasilitas sanitasi yang memadai 2) Tersedianya Sistem keamanan seperti CCTV, Petugas Keamanan, APAR, dan tersedianya panduan serta simulasi penanganan kondisi darurat bencana	Menjamin keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan kesehatan pengunjung melalui penyediaan sarana prasarana yang memadai serta sistem pengamanan dan kesiapsiagaan terhadap kondisi darurat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan melalui pengukuran penerapan 14 (empat belas) komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun	Menilai tingkat kinerja pelayanan publik melalui pengukuran terhadap penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan guna memastikan kualitas layanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

