

STANDAR PELAYANAN

5. LAYANAN BIMBINGAN PEMUSTAKA

Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian	Keterangan
1.	Persyaratan	1) Membawa Surat Permohonan Bimbingan/Wawancara perpustakaan	Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemustaka dalam mengakses layanan bimbingan pemustaka, baik berupa dokumen, identitas.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemustaka datang ke layanan perpustakaan 2) Menyerahkan surat permohonan 3) Pemustaka menyampaikan kebutuhan informasi atau permohonan bimbingan 4) Pustakawan/Petugas memberikan arahan penggunaan layanan perpustakaan maupun sistem penelusuran informasi 5) Pemustaka mendapatkan pendampingan dalam mencari dan memanfaatkan informasi yang dibutuhkan 6) Pemustaka dapat memanfaatkan koleksi atau layanan perpustakaan sesuai kebutuhan	Tata cara pelayanan bagi pemustaka dalam memperoleh layanan bimbingan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Jumat jam 08.00 Wib – 15.00 Wib	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	

5.	Produk Pelayanan	Layanan bimbingan dan pendampingan pemustaka dalam penelusuran informasi sesuai kebutuhan pemustaka	Hasil layanan yang diterima pemustaka berupa bimbingan dan pendampingan dalam pemanfaatan informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Melalui surat ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kab. Banyumas, Jl. Jendral Gatot Soebroto 85 Purwokerto 2) Telepon (0281) 636115, 635967 Fax. (0281) 636115 3) Email arpusdabanyumas@gmail.com 4) Sosial Media dan Website @dinarpusbanyumas https://dinarpus.banyumaskab.go.id/ 5) Kotak saran	Berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan

Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian	Ket.
1.	Dasar Hukum	1) UU no 43 tahun 2007 tentang perpustakaan 2) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas nomor 16 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas 4) Peraturan Bupati nomor 97 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas arsip dan perpustakaan daerah Kabupaten Banyumas	Peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan layanan bimbingan pemustaka

2.	Sarana dan Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana: Rak / lemari buku, Bahan pustaka/buku, lemari penitipan barang, jaringan internet, komputer, meja kursi pustakawan, meja kursi petugas, meja kursi pemustaka, alat bantu OPAC, buku tamu Prasarana: Ruang layanan perpustakaan, ruang pustakawan/ petugas referensi	
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Diploma / Sarjana Perpustakaan / sarjana Umum 2) Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai perpustakaan 3) Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan perpustakaan 4) Mampu memberikan bimbingan penelusuran informasi 5) Memiliki sikap ramah, komunikatif, dan profesional dan senantiasa memberikan pelayanan yang baik	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas/ Pustajawan pemberi pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara Berjenjang (Kepala Bidang Perpustakaan, Sekretaris dan Kepala Dinas Arpusda)	Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten
5.	Jumlah Pelaksana	1 - 2 orang	Sebutkan jumlah petugas/pelaksana yang terlibat dalam proses pelayanan

6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun	Apa saja jaminan pelayanan yang disediakan bagi penerima pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pemustaka dalam menggunakan layanan	Apa saja jaminan akan keamanan dan keselamatan yang disediakan bagi penerima pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan melalui pengukuran penerapan 14 (empat belas) komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun	Harus dijelaskan apa yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai bahan perbaikan dalam peningkatan pelayanan