

STANDAR PELAYANAN

5. LAYANAN REFERENSI

Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian	Ket.
1.	Persyaratan	KTP / identitas diri yang masih berlaku bagi pemustaka yang akan meminjam bahan pustaka untuk difotocopy	Waktu peminjaman hanya berlaku 1 hari
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemustaka mengisi buku tamu di aplikasi inislite 2) Pemustaka secara mandiri atau dibantu petugas mencari buku melalui alat bantu OPAC di aplikasi inislite melalui komputer otomasi 3) Pemustaka dapat menanyakan penelusuran informasi kepada Pustakawan/ petugas 4) Pemustaka mengambil buku dari rak buku 5) Buku hanya dapat dibaca ditempat, tidak untuk dipinjamkan 6) Pemustaka menyerahkan KTP/ identitas diri ke petugas jika ada yang pinjam buku untuk difotocopy	Penelusuran informasi sekedar menjawab pertanyaan sederhana pemustaka untuk memberikan informasi melalui penelusuran dari sumber informasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Sabtu jam 08.00 Wib – 19.30 Wib	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Pelayanan	Buku Referensi	Jenis buku Refrensi 1. Kamus 2. Ensiklopedia 3. Handbook 4. Indeks, katalog dan abstrak

			5. Almanak, laporan tahunan, buku tahunan 6. Sumber sejarah, geografi, biografi tokoh nasional 7. Koleksi statistik Koleksi Peraturan per-UU-an
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 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	

2.	Sarana dan Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana: Rak / lemari buku, Bahan pustaka/buku, lemari penitipan barang, jaringan internet, komputer, meja kursi pustakawa, meja kursi petugas referensi, meja kursi pemustaka, alat bantu OPAC, buku tamu Prasarana: Ruang layanan Referensi, ruang pustakawan/ petugas referensi	
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Diploma / Sarjana Perpustakaan / sarjana Umum / 2) Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai perpustakaan 3) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4) bersifat tertutup 5) Memiliki sikap ramah, komunikatif, dan profesional dan senantiasa memberikan pelayanan yang baik	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas pemberi pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang (Pustakawan, Kepala Bidang Perpustakaan, SekretarisDinas, Kepala Dinas Arpusda	
5.	Jumlah Pelaksana	2 - 3 orang	
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	

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan	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	Jelaskan apa yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai bahan perbaikan dalam peningkatan pelayanan