

LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian.
2. Jam Pelayanan

Senin – Kamis	:	08.00 – 12.00 WITA
		13.00 – 15.30 WITA
Jumat	:	08.00 – 11.30 WITA
		13.00 – 16.00 WITA
3. Persyaratan Pelayanan
 - a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
 - b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
 - b. Layanan informasi perpustakaan dapat dilakukan dengan datang secara langsung maupun melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan Alamat bsip.kalsel@pertanian.go.id.
 - c. Pengguna yang datang langsung di Perpustakaan wajib mengisi data tamu saat memasuki ruang perpustakaan dan menyimpan tas dan jaket pada tempat yang telah disediakan.
 - d. Pengguna dapat mendapatkan informasi secara langsung pada rak buku maupun mengakses data base secara *off-line* melalui komputer layanan.
 - e. Data base perpustakaan dapat diakses melalui alamat <http://repository.pertanian.go.id/>.
 - f. Pengguna dapat minta bantuan petugas perpustakaan (pustakawan) apabila mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi, mengunduh maupun bantuan lainnya.
 - g. Informasi yang diperoleh berupa buku, brosur, majalah maupun informasi tercetak dapat dibaca ditempat maupun dipinjam oleh pengguna yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Sedangkan pengguna yang belum menjadi anggota wajib menyerahkan kartu pengenalan untuk memperoleh buku, brosur, majalah maupun informasi tercetak dengan cara meng-copy sendiri.
 - h. Publikasi setelah dibaca disimpan di meja baca, pengguna tidak boleh mengembalikan publikasi sendiri di rak buku/majalah.
 - i. Petugas (pustakawan) menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula.
 - j. Alur pelayanan perpustakaan BPSIP Kalimantan Selatan:



5. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan jam buka layanan perpustakaan.
6. Biaya/Tarif
Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis.
7. Produk Layanan
Jasa layanan perpustakaan.
8. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Sarana yang dibutuhkan petugas/pustakawan: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer layanan, scanner dan data base off-line.
 - b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: toilet, tempat parkir, mushola.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana
Jumlah petugas/pustakawan yang tersedia, yaitu 3 orang staf dengan kompetensi pengelola perpustakaan.
10. Pengawasan Internal
Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSIPKalimantan Selatan.
11. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) BSIP Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.
- Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
- Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BPSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.

12. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- a. Petugas keamanan;
 - b. Petugas pelayanan informasi;
 - c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
 - d. Sarana peralatan dan obat P3K;
 - e. Ruang pelayanan;
 - f. Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);
 - g. Sarana parkir;
 - h. Sarana mushola.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.