

STANDAR PELAYANAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Bali dan mengisi buku tamu yang telah disediakan. 2. Pengguna layanan menunjukkan kartu identitas yang masih berlaku 3. Pengguna layanan mematuhi tata tertib perpustakaan yang telah ditetapkan 4. Waktu layanan: - Senin - Kamis: 07.30 s.d. 16.00 WITA - Jumat: 07.30 s.d. 16.30 WITA - Hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional layanan ditutup 5. Ketentuan Akses & Peminjaman: a. Pegawai internal: maksimal meminjam 3 judul buku dengan durasi peminjaman 14 hari kerja (bisa diperpanjang 7 hari kerja) . b. Pengguna non-pegawai (Masyarakat Umum): layanan membaca di tempat dan pinjam untuk fotokopi dalam hari yang sama dengan meninggalkan kartu identitas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Mulai Pengguna layanan mengisi buku tamu Pengguna memilih jenis koleksi & mencatat nomor panggil melalui OPAC Pengguna mencari koleksi sesuai nomor panggil atau meminta bantuan petugas Jenis Layanan? Membaca di Tempat Peminjaman Khusus Pegawai Pengguna langsung memanfaatkan ruang baca Pengguna menyerahkan buku ke petugas untuk diproses Petugas memproses peminjaman koleksi Selesai Keterangan: 1. Pengguna layanan datang ke Perpustakaan Balai Pelestarian Kebudayaan Bali dan mengisi buku tamu yang disediakan; 2. Pengguna layanan memilih jenis koleksi perpustakaan dan mencatat nomor panggil koleksi yang akan dipinjam melalui <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC). 3. Pengguna layanan mencari koleksi sesuai dengan nomor panggil koleksi atau meminta bantuan petugas perpustakaan. 4. Pengguna layanan menerima layanan perpustakaan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Membaca di tempat: Pengguna langsung memanfaatkan ruang baca. b. Meminjam untuk fotokopi koleksi dengan meninggalkan kartu identitas c. Peminjaman (Khusus Pegawai): Pengguna menyerahkan buku yang akan dipinjam ke petugas untuk diproses.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 menit sejak pengguna menyerahkan koleksi kepada petugas.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan peminjaman dan akses koleksi perpustakaan (Buku Umum, Referensi, Jurnal, Koran, Ensiklopedia).
6	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Pelestarian Kebudayaan Bali Alamat: Jl. Raya Dr. Ir. Sukarno No.552, Bedulu, Kec. Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali 80552 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Telepon : (0361)942347 b. WhatsApp : 0851-1703-3815 c. Email : bpk.wil15@kemenbud.go.id atau bpkwilxv@gmail.com d. Pengaduan Masyarakat: https://s.id/dumasbudbali e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) website: www.lapor.go.id ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Kebudayaan dan Kantor Pelestarian Kebudayaan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang baca dengan pendingin ruangan 2. Koleksi perpustakaan 3. Komputer OPAC 4. Meja/kursi/sofa baca 5. Lemari koleksi/rak buku

No	Komponen	Uraian
		6. Jaringan internet/Wifi 7. APAR
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas menguasai tata kelola perpustakaan/arsip, ramah, dan mampu mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang: 1. Kepala; 2. Kepala Subbagian Umum; 3. dilakukan Sistem Pengendalian Internal (SPI).
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang petugas/pengelola perpustakaan pada jam kerja
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Lingkungan ruang baca yang aman, bersih, kondusif, serta perlindungan fisik terhadap koleksi perpustakaan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal 1 (satu) kali setahun untuk peningkatan kualitas layanan berkelanjutan.