

STANDAR PELAYANAN

Perpustakaan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<p>Pengunjung perpustakaan dapat membaca semua bacaan yang ada di tempat atau di pinjam selama waktu tertentu dengan syarat Mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan kepada petugas, dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir/data yang dibutuhkan (anggota Balitbang otomatis sudah terdaftar) b. Fotocopy KTP dan KTA/Kartu Pelajar/Mahasiswa c. Pasfoto terbaru uk. 3x4 berwarna d. Nomor telepon dan email.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>Standar Operasional Prosedur Perpustakaan Balitbang Kemhan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengunjung mengisi daftar hadir kunjungan pada buku pengunjung disamping pintu masuk perpustakaan. b. Pengunjung yang akan membaca di tempat atau akan meminjam (dibawa pulang) dapat langsung memilih buku sendiri pada rak-rak buku yang tersedia atau meminta bantuan petugas. c. Melaporkan kepada petugas buku/bacaan apa yang ingin dibaca/dipinjam atau menuliskan pada selembar kertas (judul buku, pengarang, penerbit, dan tahun terbit) d. Petugas akan mencari buku/bacaan yang dimaksud dengan segera. e. Bila judul yang diinginkan tidak ada, dapat dicarikan alternatif buku/bacaan yang sejenis walau dengan pengarang yang berbeda. f. Bila hanya membaca di tempat, pengunjung yang telah selesai cukup meninggalkan buku di meja atau mengembalikan kepada petugas. g. Bila ingin meminjam maka pengunjung melakukan prosedur peminjaman kepada petugas untuk 7 (tujuh) hari kedepan. Selanjutnya untuk memperpanjang waktu peminjaman cukup dengan melaporkan kepada perpustakaan untuk perpanjangan, maksimal pada hari ke 9 (sembilan). h. Pada hari ke 10 (sepuluh), petugas menghubungi melalui telpon kepada peminjam yang belum mengembalikan buku/bacaan yang dipinjamnya, untuk mengingatkan apakah bacaan/buku akan diperpanjang atau dikembalikan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tariff
5	Produk Pelayanan	Bacaan berupa; text book, majalah, Koran, naskah hasil litbang, dokumentasi foto kegiatan Balitbang, Pasfoto anggota, dan lain-lain dalam bentuk elektrpnik/soft file maupun fisik.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan atau apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sesbalitbang Kemhan di Jl. Jati No.1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		b. Dapat juga menyampaikan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi secara langsung via: 1) telepon: 2) kanal pengaduan: a) Website: b) Twitter:
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Permenhan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penyusunan Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan c. Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang kerja dan Ruang Rapat b. Ruang Ruang Perpustakaan c. Meja dan kursi d. Komputer dan printer e. Jaringan Internet/WIFI f. sarana dan prasaranan pendukung lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	a. Penanggung jawab pelaksana layanan perpustakaan berada di Bagian Data dan Informasi (Kabag Datin Set Balitbang Kemhan). b. Kompetensi petugas/pegawai pelaksana layanan, memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait administrasi perkantoran dan tata laksana data dan informasi di lingkungan Kemhan d. Petugas/pegawai pelaksana layanan memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi e. Petugas/pegawai pelaksana layanan mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta ramah dan santun
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai di Bagdatin Set Balitbang Kemhan.
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan perpustakaan mengikuti hari dan jam kerja yang berlaku.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		b. Tools/software (peralatan) dipersiapkan sesuai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan, dan dilakukan secara efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Bacaan/buku yang disediakan dijamin keasliannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pengumuman/edaran tentang judul-judul bacaan/buku baru guna menarik minat pengunjung/pembaca/peminjam perpustakaan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

a.n. Sekretaris
 Badan Penelitian dan Pengembangan
 Kepala Bagian Data dan Informasi

Yan Namora
 Kolonel Inf. Nrp.