

**STANDAR PELAYANAN
 PERPUSTAKAAN**

A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pegawai Balai Bahasa Provinsi DIY: datang langsung ke perpustakaan, jumlah pinjaman maksimal 5 judul, dan lama pinjaman maksimal satu bulan. 2. Masyarakat umum: datang langsung ke perpustakaan, peminjaman maksimal lima judul hanya untuk dibaca di tempat dan tidak boleh dibawa pulang.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	A. Pegawai Balai Bahasa Provinsi DIY <pre> graph TD subgraph Borrowing_Path [Alur peminjaman koleksi] P1([Pemustaka]) --> M1[Mengisi kehadiran] M1 --> D1{Mencari koleksi pada katalog daring Mengajukan peminjaman koleksi dengan mengisi blangko peminjaman} D1 --> P2[Petugas melakukan pencarian koleksi] P2 --> D2{Koleksi ditemukan} D2 -- Ya --> P3[Petugas meng-input pada aplikasi SLiMS] P3 --> P4[Petugas menyerahkan koleksi kepada pemustaka] D2 -- Tidak --> D1 end subgraph Returning_Path [Alur pengembalian koleksi] P5([Pemustaka]) --> P6[Pemustaka menyerahkan koleksi kepada petugas] P6 --> P7[Petugas memeriksa kesesuaian koleksi pada aplikasi SLiMS] P7 --> D3{Sesuai} D3 -- Ya --> P8([Selesai]) D3 -- Tidak --> P5 end </pre> Alur peminjaman koleksi Alur pengembalian koleksi Laman katalog daring: https://perpustakaanbalaibahasadiy.kemendikdasmen.go.id/

		B. Masyarakat Umum: <pre> graph TD subgraph "Alur peminjaman koleksi" P1([Pemustaka]) --> M1[Mengisi kehadiran] M1 --> B1[Mencari koleksi pada katalog daring Mengajukan peminjaman koleksi dengan mengisi blangko peminjaman] B1 --> P2[Petugas melakukan pencarian koleksi] P2 --> D1{Koleksi ditemukan} D1 -- Ya --> P3[Petugas menyerahkan koleksi kepada pemustaka] D1 -- Tidak --> B1 end subgraph "Alur pengembalian koleksi" P4([Pemustaka]) --> P5[Pemustaka menyerahkan koleksi kepada petugas] P5 --> P6[Petugas memeriksa kesesuaian peminjaman] P6 --> D2{Sesuai} D2 -- Ya --> P7([Selesai]) D2 -- Tidak --> P4 end </pre> Alur peminjaman koleksi Alur pengembalian koleksi
3.	Jangka Waktu	Senin – Kamis pukul: 08.00--15.30 Istirahat: pukul 12.00--13.00 Jumat: pukul 08.00--16.00 Istirahat: pukul 11.30--13.00 Hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional tutup
4.	Biaya/Tarif	1. Tidak ada biaya, jika hilang diwajibkan mengganti dengan buku yang sama/tajuknya sama. 2. Keterlambatan pengembalian tidak ada denda.
5.	Produk Pelayanan	Layanan peminjaman
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara langsung ke Perpustakaan Balai Bahasa Provinsi DIY. 2. Secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi DIY. Melalui telepon (0274) 562070, WA Siaga Bahasa 08112654302 3. Melalui posel: balaibahasadiy@kemendikdasmen.go.id

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. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa. 5. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus. 6. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Dukungan Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang perpustakaan 2. Koleksi perpustakaan 3. Komputer dan aplikasi SLiMS 4. Scanner 5. Printer 6. Meja dan kursi 7. Rak/lemari 8. AC 9. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal SLTA 2. Mampu mengoperasikan komputer (MS-Office) 3. Memahami pengelolaan perpustakaan 4. Melayani dengan Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun (5S).
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung (Kepala Subbagian Umum)
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akurat. 2. Jika layanan ini ada kendala, alternatif dicarikan koleksi yang lain dengan tajuk sama. 3. Lama pencarian koleksi maksimal 10 menit per judul.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Data pemustaka, peminjaman, dan pengembalian koleksi disimpan dengan baik. 2. Ruangan yang nyaman, aman, dan bersih. 3. Rambu-rambu, P3K, dan APAR.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat setiap enam bulan sekali