

## STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai BPPTKG</li> <li>2. Mahasiswa/Pelajar yang melaksanakan Tugas Akhir/Praktek di BPPTKG</li> <li>3. Mahasiswa/Pelajar yang memerlukan buku referensi di BPPTKG (baca di tempat/tidak dibawa pulang)</li> <li>4. Mengisi buku peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan</li> <li>5. Meninggalkan/Menunjukkan Kartu Identitas Pribadi</li> <li>6. Mentaati tata tertib perpustakaan</li> <li>7. Penggandaan/Copy hanya bagi buku tertentu yang di izinkan saja.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     Peminjam --&gt; Petugas[Petugas Perpustakaan]     Petugas --&gt; Menunjukkan[Menunjukkan KTP/SIM/KTM]     Menunjukkan --&gt; Pelayanan[Pelayanan Peminjaman/ Membaca buku koleksi Perpustakaan]     Pelayanan --&gt; Baca[Baca Buku Perpustakaan]     Baca --&gt; Ruang[Ruang Baca Buku Perpustakaan]     Ruang --&gt; Pinjam[Pinjam Buku Perpustakaan]     Pinjam --&gt; Pencatatan[Pencatatan Peminjaman/ Pengembalian Buku Perpustakaan]     Pencatatan --&gt; Tahan[Tahan Jaminan KTP/SIM/KTM]     Tahan --&gt; Pencatatan     Pencatatan --&gt; Peminjam     </pre>

1	2	3
3	Waktu Penyelesaian	<p>1 Hari Kerja</p> <p>Waktu Pelayanan :</p> <p>Waktu pelayanan perpustakaan di BPPTKG setiap hari kerja</p> <p>Hari Senin – Kamis pukul 08.00- 16.00</p> <p>Hari Jumat pukul 08.00- 16.30</p>
4	Biaya / Tarif	Untuk mendapatkan layanan administrasi perpustakaan tidak dikenakan biaya atau gratis.
5	Produk Layanan	Buku perpustakaan, Inventaris buku, Buku catatan peminjaman dan pengembalian
6	Pengaduan Layanan	<p>Masyarakat pengguna layanan memberikan pengaduan ke BPPTKG melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media surat/tertulis Surat yang masuk akan diberikan kepada Petugas Layanan dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.</li> <li>2. Kotak kepuasan Pelayanan Pelanggan dapat menyampaikan kepuasan/ketidakpuasan atas pelayanan di BPPTKG dengan cara mengisi formulir kepuasan pelanggan secara online di website BPPTKG ataupun secara manual dan memasukkannya ke dalam kotak pelayanan dengan tingkatan: tidak puas, puas atau sangat puas</li> <li>3. Media Internet Pengaduan melalui Internet atau Email di <a href="mailto:bpptkg@esdm.go.id">bpptkg@esdm.go.id</a> atau melalui Website : <a href="http://merapi.bgl.esdm.go.id">http://merapi.bgl.esdm.go.id</a></li> <li>4. Media Handphone/telp/Fax Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi nomor Telp (0274) 514192. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Bagian Pengaduan dan bagian yang dituju.</li> <li>5. Media langsung/tatap muka Pengadu akan ditemui langsung oleh petugas layanan untuk kemudian dipertemukan dengan personil dari bagian yang dituju.</li> </ol>

1	2	3
		6. Kotak Pengaduan/Saran. Semua surat yang masuk akan diagendakan oleh Petugas Layanan dan untuk kemudian dikoordinasikan dengan bagian terkait untuk segera ditangani

KEPALA BPPTKG,



HANIK HUMAIDA  
NIP 196505231991032002