



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123  
Telp/Fax .(0511) 3306671,3306603,3306694,3304177,3305195  
Laman: <http://www.ulm.ac.id>

**KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**NOMOR 1452/UN8/HM/2018**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT PERPUSTAKAAN**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan UPT Perpustakaan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2078) yang telah dirubah dan ditambah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI

- Nomor 11 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 474);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 12048);
  10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
  11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT PERPUSTAKAAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Perpustakaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Permohonan Keanggotaan Perpustakaan (Pemustaka Umum);
  2. Standar Pelayanan Peminjaman Buku, Jurnal dan Bahan Pustaka lainnya.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal 05 Oktober 2018

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG  
MANGKURAT,



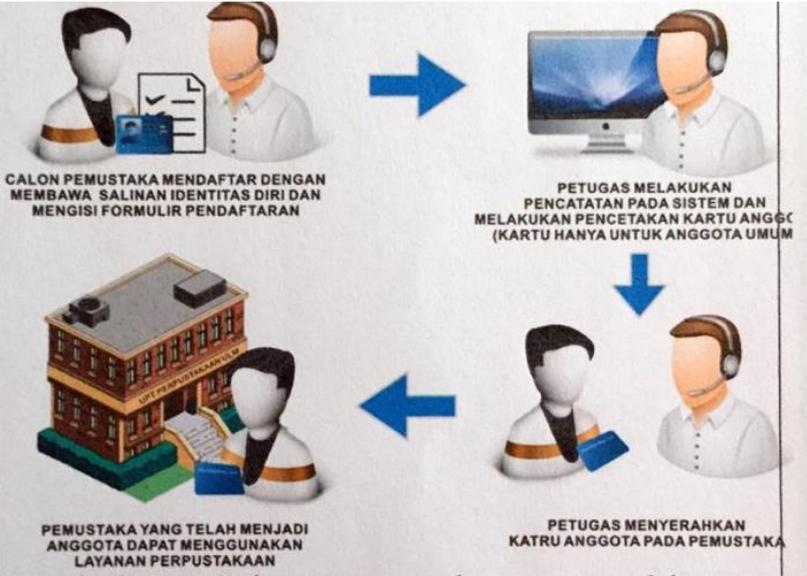
SUTARTO HADI

NIP.196603311991021001

LAMPIRAN  
 SURAT KEPUTUSAN REKTOR  
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
 NOMOR 1452/UN8/HM/2018  
 TANGGAL 05 OKTOBER 2018  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PUBLIK DI LINGKUNGAN  
 UPT PERPUSTAKAAN  
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

**1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KEANGGOTAAN  
 PERPUSTAKAAN (PEMUSTAKA UMUM)**

**A. Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Kartu Keanggotaan Perpustakaan: Fotocopy Kartu identitas diri (KTP/SIM/KTM)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Langkah 1. Calon pemustaka menyerahkan salinan identitas diri</p> <p>Langkah 2. Petugas layanan keanggotaan menyerahkan formulir keanggotaan</p> <p>Langkah 3. Calon pemustaka menyerahkan formulir yang telah diisi</p> <p>Langkah 4. Petugas layanan keanggotaan mencatat informasi calon pemustaka</p> <p>Langkah 5. Petugas layanan keanggotaan menyerahkan kartu anggota</p> <p>Langkah 6. Calon pemustaka dapat menggunakan layanan perpustakaan</p>
3.	Jangka Waktu	Paling lama 15 (lima belas) menit.

	pelayanan	
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keanggotaan Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

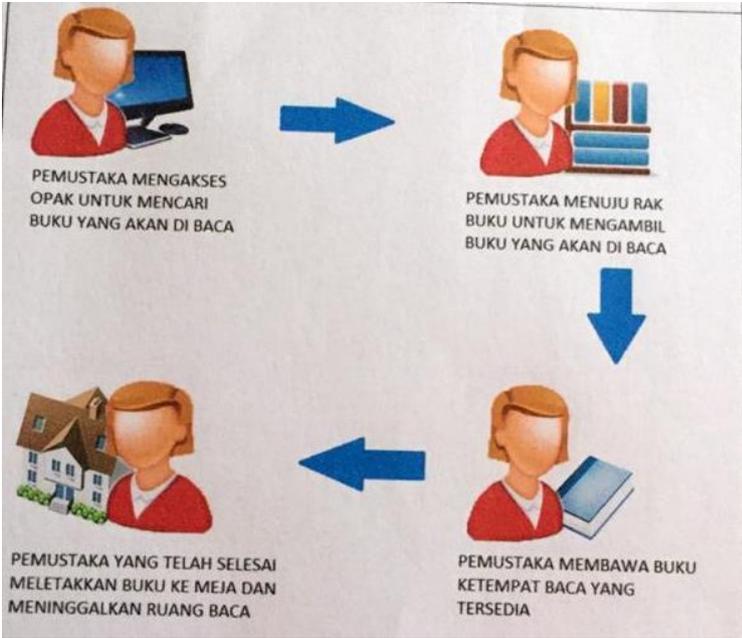
### **B. Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Ruang Baca 2) Meja 3) Kursi 4) Sofa 5) AC 6) Rak Buku 7) Kotak Saran 8) Jaringan Internet 9) Katalog
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, dan mampu bekerja di bawah tekanan. 2) SDM memiliki pemahaman tentang layanan perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan oleh atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas layanan keanggotaan 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan	1) Jaminan kerahasiaan data.

	dan Keselamatan Pelayanan	2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU, JURNAL DAN BAHAN PUSTAKA LAINNYA

### A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pelayanan Peminjaman Buku, Jurnal dan Bahan Pustaka adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terdaftar sebagai anggota aktif UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat (dibuktikan dengan Kartu Anggota Perpustakaan).</li> <li>2) Kartu identitas diri bagi yang belum menjadi anggota, untuk di daftarkan menjadi anggota terlebih dahulu.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p><b>Untuk Pemustaka Umum (Bahan Pustaka Hanya dapat dibaca di Perpustakaan ULM)</b></p> <p>Langkah 1. Pemustaka mengakses opak yang tersedia untuk menemukan buku yang akan dibaca</p> <p>Langkah 2. Pemustaka menuju tempat rak buku dimana buku yang dicari untuk di baca</p> <p>Langkah 3. Pemustaka membawa buku ketempat baca yang tersedia.</p> <p>Langkah 4. Pemustaka yang telah selesai dapat meletakkan buku yang selesai di atas meja dan meninggalkan ruang baca.</p> </div>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan Peminjaman Buku maksimal 10 (sepuluh) menit dengan ketentuan peminjaman buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya bagi pemustaka umum hanya diperbolehkan untuk</p>

		dibaca di Perpustakaan ULM.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman buku, jurnal dan bahan pustaka fisik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>

### **B. Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1) Ruang Baca</p> <p>2) Meja</p> <p>3) Kursi</p> <p>4) Sofa</p> <p>5) AC</p> <p>6) Rak Buku</p> <p>7) Kotak Saran</p> <p>8) Jaringan Internet</p> <p>9) Katalog</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa inggris, dan mampu bekerja di bawah tekanan.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang layanan perpustakaan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan system pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1) Petugas layanan sirkulasi 2 orang.</p> <p>2) Petugas shelving (penyusun buku) 2 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1) Jaminan kerahasiaan data.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data.</p>

	Pelayanan	3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.