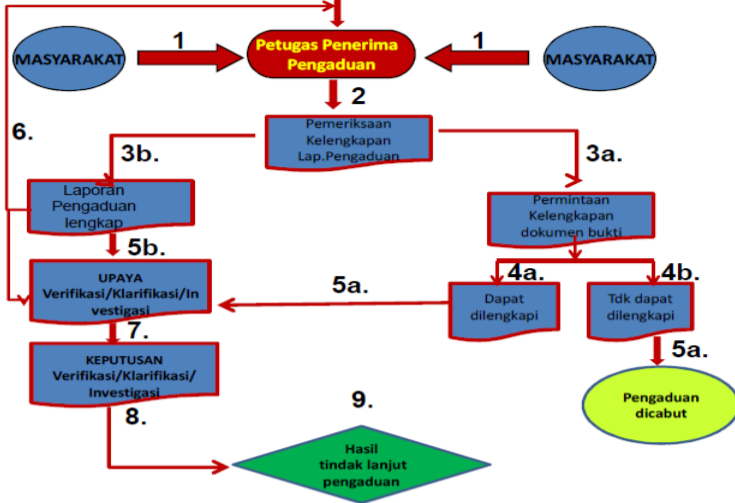


No.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD P1([Pemustaka]) --> Petugas[Petugas] P2([Pemustaka]) --> Petugas Petugas --> Mencatat[Mencatat] Mencatat --> Menelusuri[Menelusuri] Menelusuri --> Tercetak[Tercetak] Menelusuri --> Online[Online] Tercetak --> Baca1[Baca] Tercetak --> Pinjam[Pinjam] Pinjam --> Selesai1[Selesai] Online --> Baca2[Baca] Online --> Unduh[Unduh] Unduh --> SimpanData[(Simpan data)] SimpanData --> Selesai2[Selesai] </pre>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/kesepakatan
6.	Biaya/Tarif	Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)
7.	Produk Pelayanan	Produk layanan berupa: prosiding, jurnal penelitian, buku cetak, juknis, liptan, bulletin, majalah bulanan sesuai komoditas dan sub komoditas
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Sarana yang dibutuhkan petugas: alat tulis, meja, kursi, ruang baca perpustakaan dengan pencahayaan yang cukup, buku tamu, komputer dengan jaringan internet. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang tersedia yaitu 2 orang staf : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan 1 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak SPI BPTP Sulawesi Tengah.

No.	KOMPONEN	URAIAN
11.	Penanganan Pengaduan	<p style="text-align: center;">MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</p>  <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas). 2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. <ol style="list-style-type: none"> a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 3. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. 4. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 5. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptpsulteng@yahoo.com atau kotak pengaduan</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
12.	Jaminan Pelayanan	BPTP Sulawesi Tengah menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPTP Sulawesi Tengah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali.