

LAMPIRAN –II

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN KAMPAR

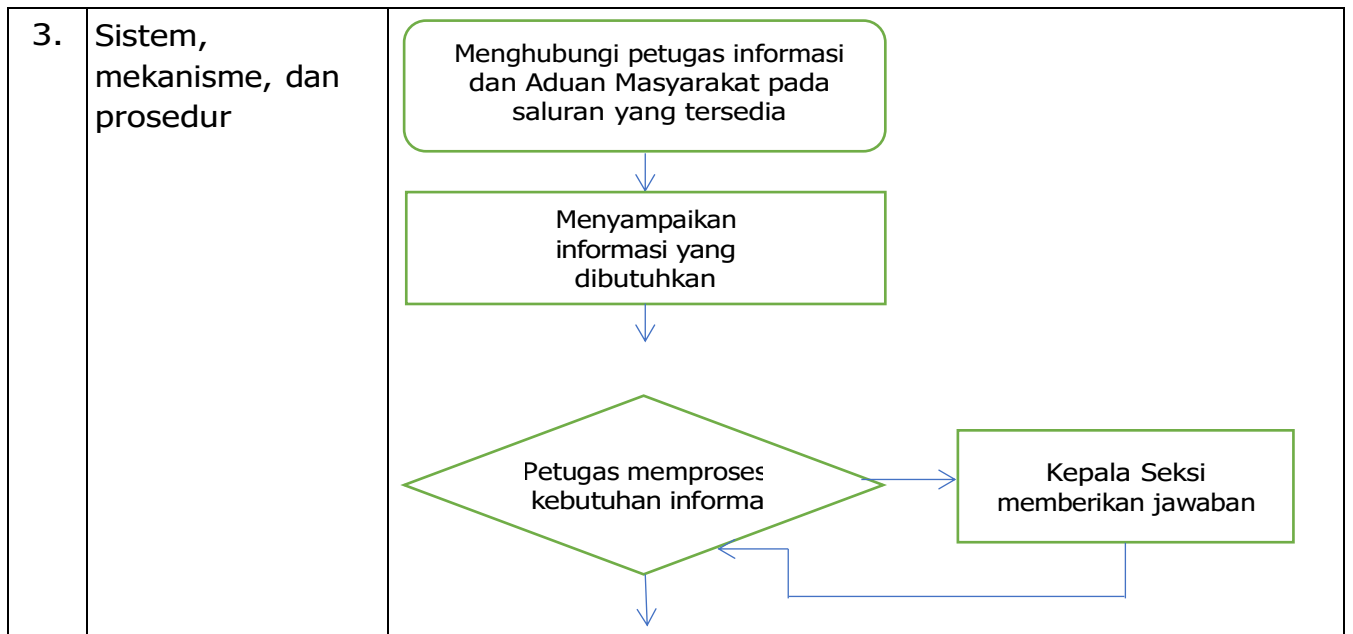
NOMOR : 041/ DPK/.....

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN KAMPAR

**1. JENIS PELAYANAN : INFORMASI DAN ADUAN MASYARAKATAN**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

| NO | KOMPONEN              | URAIAN  |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum           | 1 Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);<br>2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038<br>4 Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, T ahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)<br>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>6 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);<br>7 Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan (Lembaran Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2020 Nomor 5);<br>8 Peraturan Bupati Kampar Nomor 89 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Keasipan Kabupaten Kampar; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1) Tatap Muka: Menuju ke desk Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat, atau<br>2) Media Sosial: Twitter, Instagram dan Facebook, atau<br>3) Melalui Email, atau<br>4) Melalui Telepon, atau<br>Melalui WhatsApp  |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menghubungi petugas informasi dan Aduan Masyarakat melalui saluran yang telah tersedia;</li> <li>Menyampaikan informasi yang dibutuhkan;</li> <li>Petugas memproses kebutuhan informasi</li> <li>Apabila diperlukan, petugas meminta tindak lanjut dari Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Bagian Pelayanan dan Kepala Dinas</li> <li>Mendapatkan informasi yang dibutuhkan</li> </ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Media Sosial;       <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook <a href="https://www.facebook.com/dispersipkampar">https://www.facebook.com/dispersipkampar</a></li> <li>Instagram <a href="https://www.instagram.com/dispersipkampar">https://www.instagram.com/dispersipkampar</a></li> <li>Twitter <a href="https://twitter.com/dispersipkampar">https://twitter.com/dispersipkampar</a></li> <li>Yuotbe <a href="https://bit.ly/3R9JjAU">https://bit.ly/3R9JjAU</a></li> <li>Email <a href="mailto:dispusip@kamparkab.go.id">dispusip@kamparkab.go.id</a></li> </ul> </li> <li>Melalui Telepon/Whats App;       <ul style="list-style-type: none"> <li>Dapat menghubungi Layanan informasi melalui telepon (0762) 323710/ WA di nomor 081365632400 (EDWARD) PUSTAKAWAN</li> </ul> </li> <li>Langsung.       <ul style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke Lantai 2 Gedung Pustaka</li> </ul> </li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                | 5 menit (layanan informasi)<br>1 jam (apabila dibutuhkan tindak lanjut Aduan Masyarakat)   |
| 5. | Biaya/tarif                              | <b>Tidak dipungut biaya (Gratis)</b>   |
| 6. | Produk pelayanan                         | Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat   |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Datang langsung ke Layanan Informasi di Lobby Lantai 2 Gedung Pustaka<br>Kotak saran dan masukan<br>➤ SMS / WA Pengaduan ke 08126854678 (ASHADI AINUN)   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>PUSTAKAWAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Telepon(0762) 323710</li> <li>➤ Website <a href="https://pustakaarsip.kamparkab.go.id">https://pustakaarsip.kamparkab.go.id</a></li> <li>➤ Email <a href="mailto:Wisataliterasi80@gmail.com">Wisataliterasi80@gmail.com</a></li> <li>➤ Facebook <a href="https://www.fecebook.com/pusda.kampar">https://www.fecebook.com/pusda.kampar</a></li> <li>➤ Instagram <a href="https://www.instagram.com/dispersipkampar">https://www.instagram.com/dispersipkampar</a></li> <li>➤ Twitter <a href="https://twiter.com/dispersipkampar">https://twiter.com/dispersipkampar</a></li> <li>➤ Yuotbe <a href="https://bit.ly/3R9JjAU">https://bit.ly/3R9JjAU</a></li> </ul> <p><b>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kabid Pelayanan, Kepala Dinas Perpustakaan Menetap</b></p> |
|--|--|--|

## KOMPONEN MANUFACTURING

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 8.  | Waktu Pelayanan                            | <p>Hari Senin s/d Rabu : 08.00-16.00.Wib</p> <p>Hari Kamis s/d Jumat : 08.00-16.30.Wib</p> <p>Hari Sabtu s/d Minggu dan Hari Besar Nasional : Libur</p>  |
| 9.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) ATK</li> <li>3) Handphone</li> </ol>  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Dinas</li> <li>2) Kepala Bagaian Pelayanan</li> <li>3) Pustakawan</li> <li>4) Pengelola Perpustakaan</li> </ol>   |
| 11. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>  |
| 12. | Jumlah pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 3 orang</li> </ul>  |
| 13. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol> |
| 14. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>- TitikKumpul</li> <li>- Jalur Evakuasi</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>- P3K</li> </ul>  |
| 15. | Aksesibilitas                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> pada jalur masuk ruangan</li> <li>- Tersedia toilet dengan standar difabel</li> <li>- 1 unit tangga masuk</li> </ul>  |

|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
| 16. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan Satu bulan sekali, oleh:<br>1) Kepala Dinas<br>2) Kepala Bagian Layanan Perpustakaan Menetap SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat) |
|-----|----------------------------|--|

Kepala Dinas



Ir. NURHASANI, MM  
Pembina Utama Muda/ IV/C  
Nip. 196301271992022001