

**2. JENIS PELAYANAN : KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN**  
**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); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 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) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan (Lembaran Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2020 Nomor 5); 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	Surat Permohonan Kunjungan
3.	istem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>A. Penyampaian Surat Permohonan</b></p> <pre> graph TD     A[Menyampaikan surat permohonan ke Bagian Persuratan] --&gt; B{Petugas memproses Surat. Syarat lengkap?}     B -- Ya --&gt; C[Mendapatkan konfirmasi]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[Melaksanakan kunjungan pada Hari yang ditentukan]           </pre>

		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan surat permohonan kunjungan ke Bagian Persuratan</li> <li>2. Petugas memproses surat permohonan</li> <li>3. Mendapatkan konfirmasi</li> <li>4. Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan</li> </ol> <p><b>B. Pelaksanaan Kunjungan</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Melaporkan kedatangan kunjungan] --&gt; B[Menuju ke ruang pertemuan yang di tentukan]     B --&gt; C[Melaksanakan kunjungan didampingi petugas]           </pre> </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi</li> <li>2. Menuju ke ruang pertemuan yang di tentukan</li> <li>3. Melaksanakan kunjungan didampingi petugas.</li> </ol> <p><b>Ketentuan lain:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila kunjungan dinas di hari senin-jumat, didampingi oleh Pejabat Struktural atau staf lain yang terjadwal pendampingan</li> <li>2. Apabila dinas/resmi di hari sabtu-minggu, Petugas Informasi yang mendampingi.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses surat : maksimal 24 jam sejak diterima surat; 2 Jam untuk satu kali kunjungan wisata pustaka)
5.	Biaya/tarif	<b>Tidak dipungut biaya (Gratis)</b>
6.	Produk pelayanan	Layanan Kunjungan Perpustakaan
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Datang langsung ke Layanan Informasi di Lobby Lantai 2 Gedung Pustaka</p> <p>Kotak saran dan masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SMS / WA Pengaduan ke 08126854678 (ASHADI AINUN) PUSTAKAWAN</li> <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.facebook.com/pusda.kampar">https://www.facebook.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://twitter.com/dispersipkampar">https://twitter.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 Seksi Layanan, Kabid Pelayanan, Kepala Dinas Perpustakaan Menetap</b></p>

### KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Rabu : 08.00-16.00 Wib

		Hari Kamis s/d Jumat : 08.00-16.30 Wib Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-15.00 Wib Hari Besar Nasional : Libur
9.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Handphone 4. Kamera DSLR
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bagaian Pelayanan 3. Pustakawan 4. Pengelola Perpustakaan
11.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana
12.	Jumlah pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang
13.	Jaminan pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Rambu-rambu Keselamatan Kerja - Titik Kumpul - Jalur Evakuasi - Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran - P3K
15.	Aksesibilitas	- Ramp pada jalur masuk ruangan - Tersedia toilet dengan standar difabel - 1 unit tangga masuk
16.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh: 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bagian Layanan Perpustakaan Menetap SKM ( Survey Kepuasan Konsumen)

Kepala Dinas



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