

18. JENIS PELAYANAN : LAYANAN DELIVERY ORDER

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1) Terdaftar sebagai Anggota Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar2) Memenuhi salah satu kategori di bawah ini:<ul style="list-style-type: none">• PNS Pemda Kampar; atau• Pemustaka Umum yang sudah menjadi anggota perpustakaan selama 2 tahun, atau• Difabel, atau• Lansia (diatas 60 tahun), atau• Siswa Berprestasi Tingkat Kota/Kab, atau• Mahasiswa dengan IPK cumlaude3) Mengisi formulir untuk menjadi pemustaka istimewa4) Mempunyai Nomor WhatsApp
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PENDAFTARAN <ol style="list-style-type: none">1) Pemustaka datang dan menuju ke meja pendaftaran anggota2) Menyerahkan persyaratan3) Pemustaka mengisi formulir yang telah disediakan4) Petugas verifikasi syarat, jika lengkap akan diproses5) Petugas memberikan kartu anggota Pemustaka istimewa

		<p>dan bukti pendaftaran kepada pemustaka</p> <p>Prosedur peminjaman</p> <p>1) Pemustaka menelusur buku melalui web https://pustakaarsip.kamparkab.go.id melalui komputer/laptop/android</p>
		<p>2) Buku yang bisa di delivery order hanya yang berada di ruang koleksi umum dan tercatat tersedia di OPAC</p> <p>3) Pemustaka kemudian mencatat nomor panggil, judul, pengarang, penerbit, dan tahun terbit buku yang dicari di OPAC</p> <p>4) Pemustaka menghubungi petugas melalui WA di no 0813..... pada jam layanan Delivery Order</p> <p>5) Pemustaka mengirimkan data melalui WhatsApp yang berisikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tulis: "PINJAM" - Nomor Anggota - Nama - No panggil buku - Judul - Pengarang <p>6) Petugas memproses permintaan dari pemustaka</p> <p>7) Petugas membalas SMS/WA kepada pemustaka dengan jawaban YA jika memenuhi persyaratan dan TIDAK jika tidakbisa memenuhi persyaratan</p> <p>8) Buku diantar oleh petugas ke tempat sesuai alamat</p> <p>9) Pemustaka menunjukkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas dan pemustaka menandatangani tanda bukti penerimaan buku.</p> <p>Prosedur pengembalian</p> <p>1) Pengembalian dapat dilakukan dengan syarat dilakukan pada hari dan jam layanan Delivery Order, status koleksi tidak Terlambat, dan minimal sudah dipinjam selama 2 hari</p> <p>2) Pemustaka menghubungi petugas melalui WA di no 08 13.....ada jam layanan Delivery Order</p> <p>3) Pemustaka WA yang berisikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tulis: "KEMBALI" - Nomor Anggota - Nama - No panggil buku - Judul - Pengarang <p>4) Petugas memproses permintaan dari pemustaka Petugas membalas SMS/WA kepada pemustaka dengan jawaban YA jika memenuhi persyaratan dan TIDAK jika tidak bisa memenuhi persyaratan</p> <p>Ketentuan lain:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah maks buku, masa pinjam, dan denda keterlambatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Pemesanan delivery order tiap hari dibuka pada pukul 08.00 – 11.00 WIB Proses antar dilakukan pada pukul 12.00 – 15.00 WIB
--	--	---

4.	Jangka waktu penyelesaian	Pendaftaran 30 menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	Layanan Delivery Order
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Datang langsung ke Layanan Informasi di Lobby Lantai 2 Gedung Pustaka Kotak saran dan masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS / WA Pengaduan ke 08126854678 (ASHADI AINUN) PUSTAKAWAN ➤ Telepon(0762) 323710 ➤ Website https://pustakaarsip.kamparkab.go.id ➤ Email Wisataliterasi80@gmail.com ➤ Facebook https://www.facebook.com/pusda.kampar ➤ Instagram https://www.instagram.com/dispersipkampar ➤ Twitter https://twitter.com/dispersipkampar ➤ Yuotbe https://bit.ly/3R9JjAU <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan, Kabid Pelayanan, Kepala Dinas Perpustakaan Menetap</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Waktu Pelayanan	<p>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 dan Hari Besar Nasional : 08.00-15.00.Wib</p>
9.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) HP Android 3) Aplikasi INLISlite 4) ATK 5) Sepeda motor 6) Media sosialisasi dan pengumuman
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Dinas 2) Kepala Bagaian Pelayanan 3) Pustakawan 4) Pengelola Perpustakaan
11.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
12.	Jumlah pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang

		<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 10 orang - *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing
13.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu Keselamatan Kerja - TitikKumpul - Jalur Evakuasi - Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran - P3K
15.	Aksesibilitas	Kemudahan akses informasi
16.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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