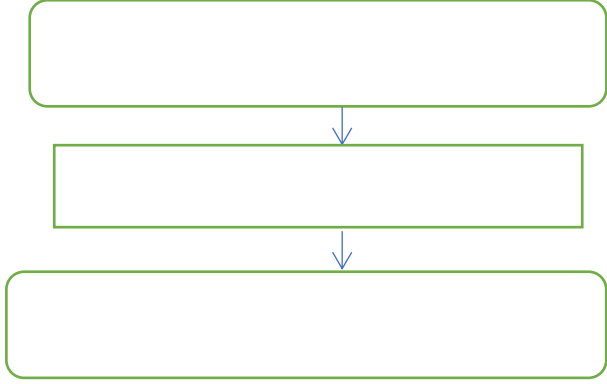


## 27. JENIS PELAYANAN : LAYANAN KEGIATAN LITERASI

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum                     | <p>1 Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</p> <p>2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>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;</p> <p>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)</p> <p>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);</p> <p>7 Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan (Lembaran Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2020 Nomor 5);</p> <p>8 Peraturan Bupati Kampar Nomor 89 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Keasipan Kabupaten Kampar;</p> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | 1)  |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]             </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <p>1.</p>  |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian       |   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 5. | Biaya/tarif                              | <b>Tidak dipungut biaya (Gratis)</b>   |
| 6. | Produk pelayanan                         | Layanan Kegiatan Literasi  |
| 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                       | <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 : 08.00-15.00.Wib</p>   |
| 9.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1)  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                  | <p>1) Kepala Dinas</p> <p>2) Kepala Bagaian Pelayanan</p> <p>3) Pustakawan</p> <p>4) Pengelola Perpustakaan</p>   |
| 11. | Pengawasan internal                   | <p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3) Koordinator Pelaksana</p>  |
| 12. | Jumlah pelaksana                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang</li> <li>- *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</li> </ul>   |
| 13. | Jaminan pelayanan                     | <p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN   |
| 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                 | <p>Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Dinas</li> <li>2) Kapala Bagian Layanan Perpustakaan Menetap</li> </ol> <p>SKM ( Survey Kepuasan Konsumen)</p> |

Kepala Dinas



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