

6. JENIS PELAYANAN : LAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN)

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	<p>1) Pemustaka datang langsung ke Perpustakaan</p> <p>2) Mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku</p> <p>3) Mengisi buku tamu di <i>check point</i> Lobby</p> <p>4) Mengisi buku tamu Online ruang baca</p> <p>A. Peminjaman</p> <p>1) Menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku</p> <p>2) Pemustaka harus datang sendiri & tidak boleh di wakikan</p> <p>Catatan:</p> <p>1) Maksimal peminjaman 2 buku</p> <p>2) Masa peminjaman 1 minggu, dapat diperpanjang 1 kali masa peminjaman</p> <p>B. Pengembalian</p> <p>1) Membawa buku yang telah dipinjam untuk dikembalikan</p> <p>2) Jika terlambat mengembalikan, maka dikenakan denda sesuai ketentuan yang berlaku</p>

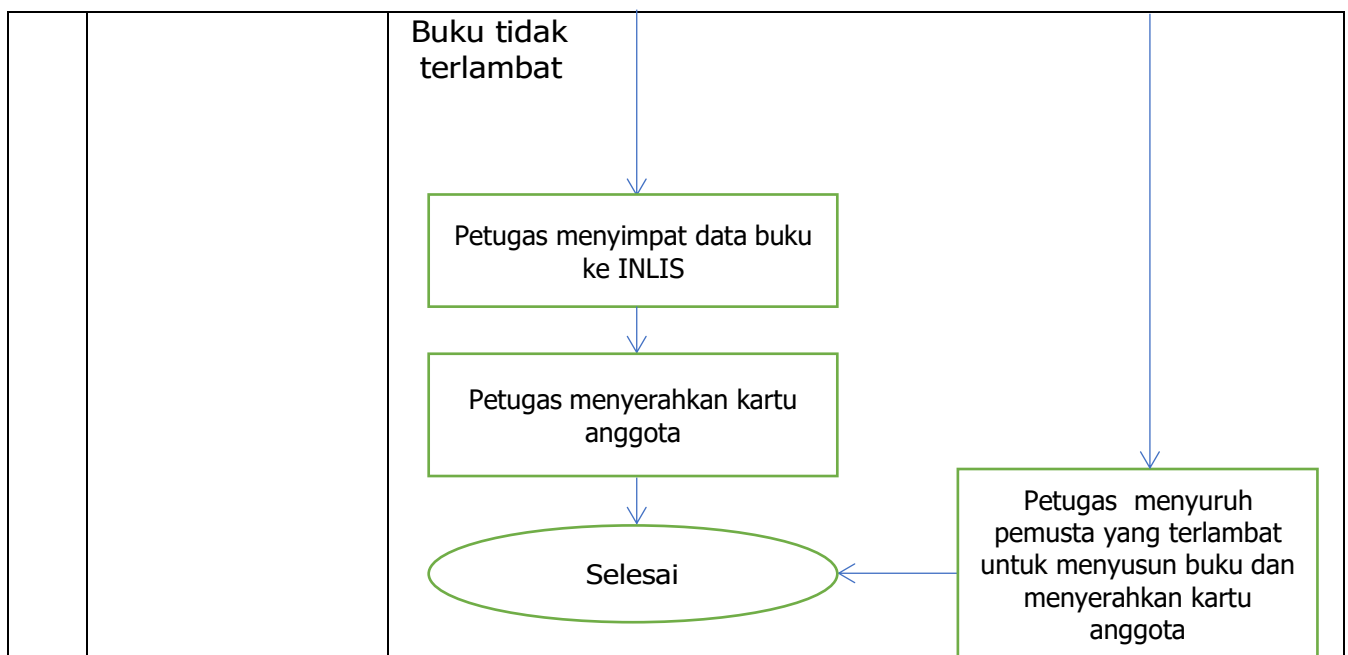
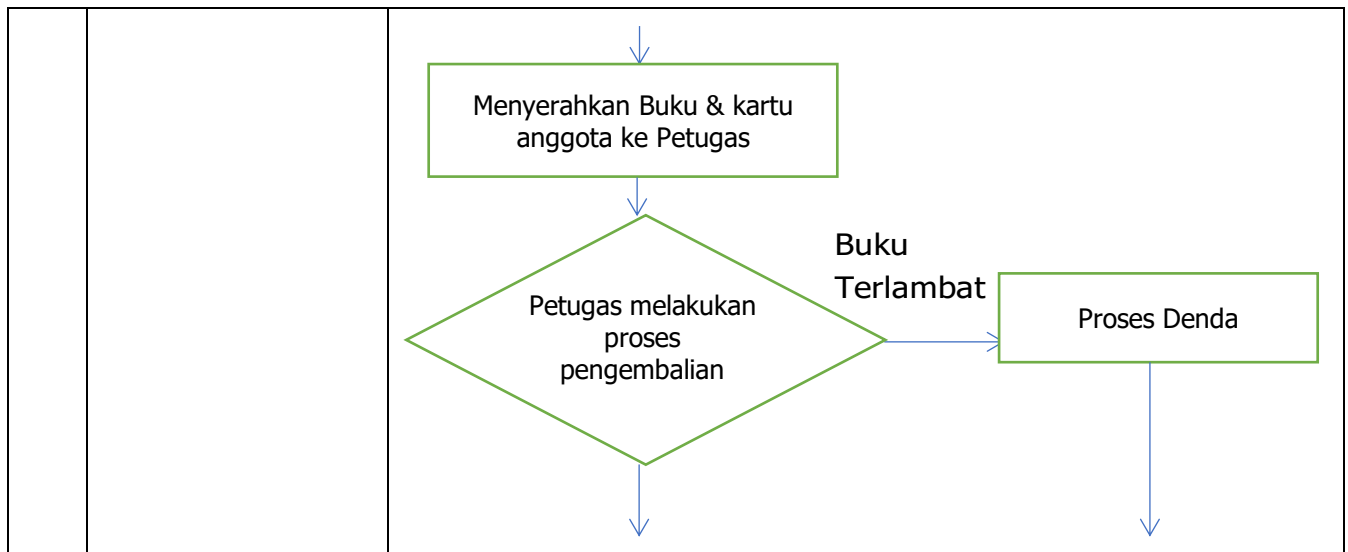
		<p>Catatan: Keterlambatan pengembalian dikenakan denda menyusunan buku dirak</p>
--	--	--

		<p>C. Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membawa buku yang akan diperpanjang 2) Menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku <p>Catatan: Buku yang statusnya terlambat dikembalikan, tidak dapat diperpanjang masa peminjamannya.</p> <p>D. Penggantian buku rusak atau hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menunjukkan Kartu Anggota 2) Buku rusak atau hilang mengganti dengan buku yang sama <p>Buku rusak atau hilang dan terlambat mengembalikan, mengganti buku yang sama dan dikenakan denda keterlambatan.</p>
--	--	--

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>PEMINJAMAN</p> <p>A. Peminjaman Melalui Petugas</p> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Pengunjung mengisi buku tamu] Step1 --> Dec1{Menyerahkan Buku & kartu anggota ke Petugas} Dec1 -- Tidak Aktif --> Step2[Bagian Keanggotaan] Step2 --> Dec1 Dec1 -- Aktif --> Dec2{Petugas cek status} Dec2 -- Ada Pinjaman --> Step3[Proses Peminjaman batal] Dec2 -- Tidak Ada Pinjaman --> Step4[Petugas memasukkan data buku ke INLIS] Step4 --> Step5[Petugas memberikan stempel tanggal kembali dan no. anggota di bagian belakang buku] </pre>
----	---------------------------------	---



		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka mengisi buku tamu 2) Pemustaka menuju ke meja peminjaman 3) Pemustaka menyerahkan buku yang akan dipinjam dan kartu anggota perpustakaan kepada petugas 4) Petugas memeriksa keabsahan status kartu anggota 5) Jika kartu anggota aktif, maka proses peminjaman akan dilanjutkan dan jika tidak aktif, petugas meminta pemustaka untuk datang ke meja pendaftaran anggota untuk mengaktifkan status kartu. 6) Petugas memeriksa status peminjaman di INLISlite 7) Petugas memproses peminjaman dengan menggunakan alat bantu 3M workstation atau barcode scanner. 8) Petugas menyimpan data peminjaman di INLISlite 9) Petugas membubuhkan cap stempel tanggal kembali dan nomor anggota pada slip tanggal kembali yang telah tersedia 10) Petugas menyerahkan kembali kartu anggota dan buku yang dipinjam kepada pemustaka <p>B. Peminjaman Mandiri (SelfCheck)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka melakukan peminjaman buku secara mandiri 2) Pemustaka menuju ke komputer <i>Self check</i> 3) Scan barcode kartu anggota 4) Letakkan buku yang akan dipinjam di <i>Self check</i> sebanyak 2 buku. 5) Tekan <i>Print Receipt</i> untuk mencetak struk 6) Bubuhkan stempel tanggal kembali di slip yang ada di halaman terakhir tiap buku 7) Petugas siap membantu pemustaka yang mengalami kesulitan melakukan peminjaman mandiri <p>Ketentuan khusus peminjaman:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Peminjaman koleksi Umum, hanya dapat dilakukan di Ruang Koleksi Umum 2) Peminjaman koleksi anak, hanya dapat dilakukan di Ruang Koleksi Umum <p>PENGEMBALIAN</p> <p>A. Melalui Petugas</p> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pengunjung mengisi buku tamu] </pre>
--	--	--



- 1) Pemustaka menuju ke meja pengembalian
- 2) Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan dan kartu keanggotaan perpustakaan kepada petugas
- 3) Petugas memproses pengembalian dengan menggunakan *staffworkstation* atau barcode scanner.
- 4) Petugas menyimpan data pengembalian di INLISlite
- 5) Denda keterlambatan, menyusun buku
- 6) Petugas menyuruh pemustaka untuk menyusun buku sebagai denda keterlambatan dan kartu anggota kepada pemustaka

B. Pengembalian Mandiri (Bookdrop)

- 1) Pemustaka melakukan pengembalian buku secara mandiri
- 2) Pemustaka menuju ke *Book drop*
- 3) Koleksi yang dikembalikan melalui *Book drop* hanya yang statusnya **tidak terlambat**, jika terlambat maka harus melalui petugas di ruang koleksi umum
- 4) Masukkan buku satu-persatu dengan perlahan dan tahan selama kurang lebih 3 detik untuk memastikan *Book drop* membacaproses pengembalian
- 5) *Book drop* akan mencetak struk sebagai bukti pengembalian sudah dilakukan dengan berhasil

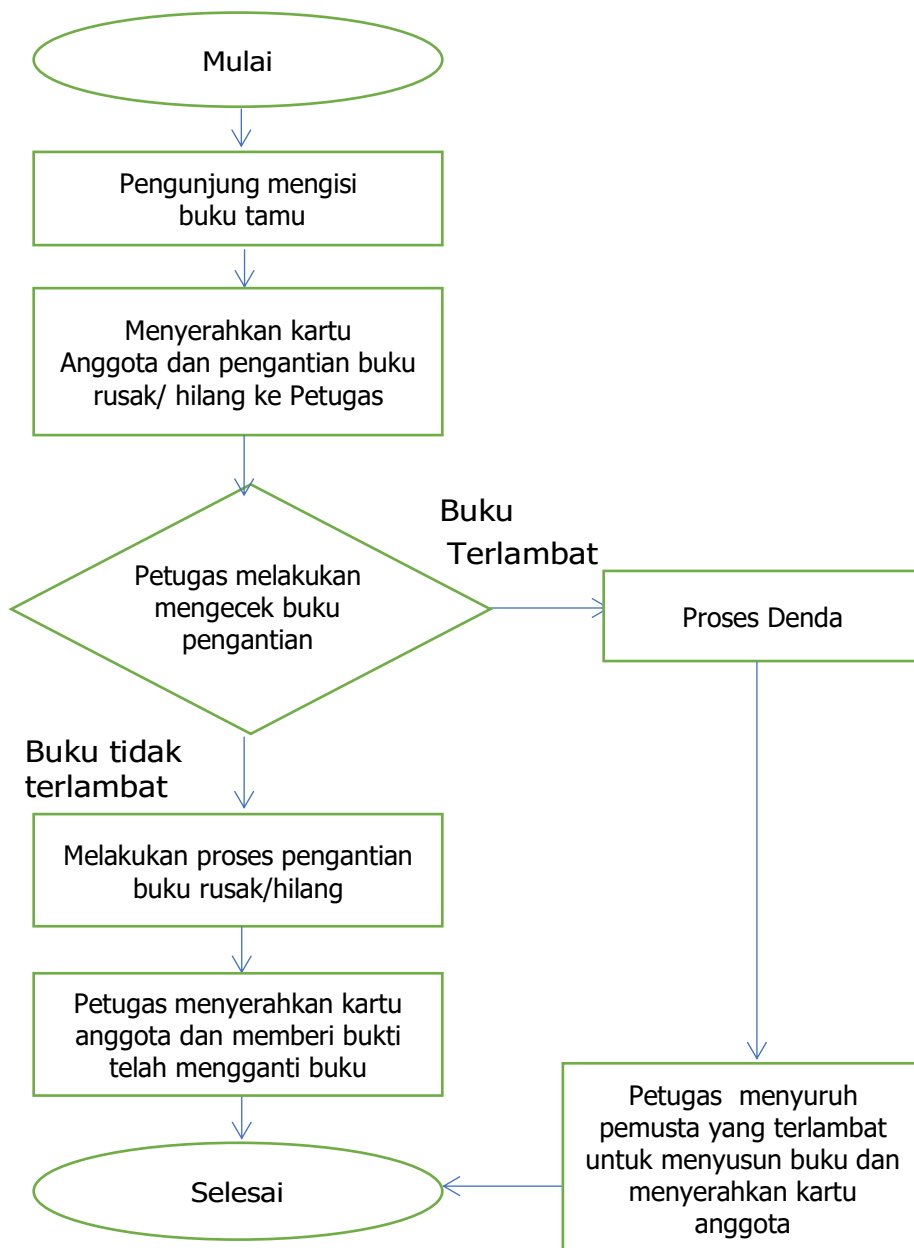
6) Jika diperlukan, mintalah bantuan kepada petugas untuk melakukan pengembalian mandiri

Ketentuan khusus pengembalian:

- 1) Pengembalian koleksi Umum, hanya dapat dilakukan di Ruang Koleksi Umum dan bookdrop
- 2) Pengembalian koleksi anak, dapat dilakukan di Ruang umum
- 3) Apabila koleksi hilang / rusak, maka berlaku mekanisme sbb:
 - a) Harus mengganti dengan judul, pengarang, penerbit dan kualitas kertas yang sama
 - b) Apabila point (a) tidak terpenuhi, maka harus mengganti dengan buku yang "subjek" nya sama, dengan ketebalan halaman kurang lebih sama dengan koleksi yang hilang/rusak

Apabila ada CD (*Compact disc*) yang melekat pada buku, hanya bisa diakses dan dilihat di ruang digital dan tidak boleh dipinjam

PENGGANTIAN BUKU HILANG ATAU RUSAK



		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung mengisi buku tamu 2. Pemustaka menyerahkan kartu anggota dan pengganti bukurusak/hilang* ke petugas 3. Pemustaka menuju ke meja pengembalian 4. Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan dan kartu keanggotaan perpustakaan kepada petugas 5. Petugas memproses pengembalian dengan menggunakan <i>staffworkstation</i> atau barcode scanner. 6. Petugas menyimpan data pengembalian di INLISlite 7. Denda keterlambatan, menyusun buku 8. Petugas menyuruh pemustaka untuk menyusun buku sebagai denda keterlambatan dan kartu anggota kepada pemustaka <p>*harus sesuai buku yang hilang/ rusak</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>± 4 menit (peminjaman dan pengembalian)</p> <p>± 6 menit (keterlambatan, rusak, hilang)</p>
5.	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya (Gratis)</p> <p>*) Denda keterlambatan menyusun buku</p>
6.	Produk pelayanan	Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)
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"> ➤ 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 ➤ Yuoatbe 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</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	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) Aplikasi INLISlite 3) ATK 4) <i>Staff Workstation</i> 5) Stempel 6) Media sosialisasi dan pengumuman

10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Dinas 2) Kepala Bagian 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	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas yang melayani sebanyak 5 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 10 orang
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	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> pada jalur masuk ruangan - Tersedia toilet dengan standar difabel - 1 unit tangga masuk
16.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan satu 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