



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Raya Jakarta - Serang KM. 4 Pakupatan Serang - Banten
Telp (0254) 280774 Fax (0254) 280075

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN

NOMOR : /KEP. - DPK/2020

TENTANG

PENETAPAN

STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tentang Penetapan Standar Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Tahun 2000, Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2017 tentang Perpustakaan;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten;

9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten;
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Pimpinan Tinggi, Administrator dan Pengawas Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

**Menetapkan
PERTAMA**

: Standar Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tentang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

: Standar Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. barang
b. jasa, dan
c. administratif

KETIGA

: Standar Pelayanan Perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Standar Pelayanan Perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : Desember 2019



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur Banten (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Banten (Sebagai Laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Banten (sebagai laporan);

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
NOMOR : /KEP. - DPK/2019

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI BANTEN

A. PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten. Disebutkan dalam Peraturan Gubernur tersebut bahwa tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten adalah membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan.

Untuk melaksanakan tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai fungsi :

- a. Pengelolaan perpustakaan tingkat Daerah Provinsi;
- b. Pembudayaan gemar membaca tingkat Daerah Provinsi;
- c. Pelestarian karya cetak dan karya rekam koleksi daerah di Daerah Provinsi;
- d. Penerbitan katalog induk daerah dan bibliografi daerah;
- e. Pelestarian naskah kuno milik daerah provinsi;
- f. Pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

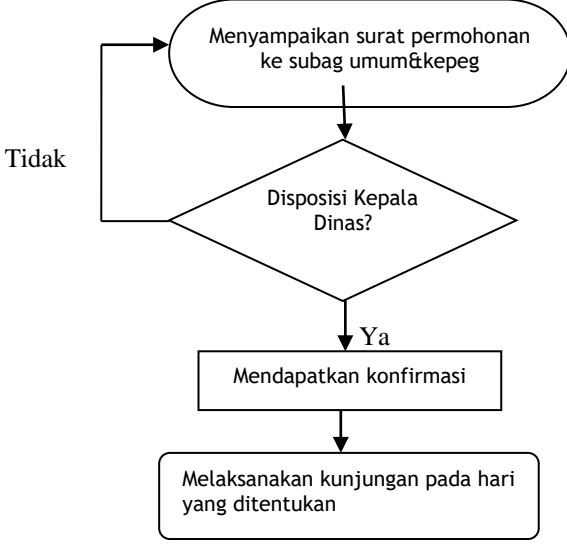
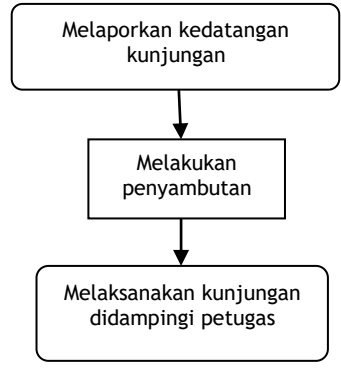
Sedangkan untuk jenis pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini berjumlah 14 jenis, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Layanan Kunjungan Perpustakaan
- 2) Layanan Keanggotaan Perpustakaan
- 3) Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)
- 4) Layanan Baca di tempat
- 5) Layanan Banten Corner
- 6) Layanan Koleksi Referensi
- 7) Layanan Pinjam Pakai Koleksi/ Silang Layan
- 8) Layanan Internet
- 9) Layanan Pemutaran Film
- 10) Layanan Perpustakaan Keliling/ Mobil Pintar
- 11) Layanan Bermain anak-anak
- 12) Layanan Mendongeng
- 13) Layanan Buku Anak
- 14) Layanan Peminjaman Ruangan/ Aula

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
 Jenis Pelayanan : Layanan Kunjungan Perpustakaan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Kunjungan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>A. Penyampaian surat permohonan</p>  <pre> graph TD A([Menyampaikan surat permohonan ke subag umum & kepeg]) --> B{Disposisi Kepala Dinas?} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Mendapatkan konfirmasi] C --> D[Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan surat permohonan kunjungan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten melalui subag umum dan kepegawaian 2. Disposisi Kadis 3. Petugas memproses surat permohonan 4. Mendapatkan konfirmasi 5. Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan <p>B. Pelaksanaan Kunjungan</p>  <pre> graph TD E[Melaporkan kedatangan kunjungan] --> F[Melakukan penyambutan] F --> G[Melaksanakan kunjungan didampingi petugas] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi 2. Melakukan penyambutan 3. Melaksanakan kunjungan didampingi petugas <p>Ketentuan lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan akan didampingi oleh petugas yang ditugaskan
3	Jangka waktu penyelesaian	Proses surat: maksimal 24 jam sejak diterima surat; 2 jam untuk satu kali kunjungan wisata pustaka

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan kunjungan perpustakaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) ATK 3) Handphone 4) Kamera DSLR 												
3	Kompetensi Pelaksana	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1) Kepala Bidang</td> <td style="width: 20%;">: S1</td> </tr> <tr> <td>2) Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5) Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6) Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang	: S1	2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1) Kepala Bidang	: S1													
2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang 												
6	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
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan satu bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2) Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 3) Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur</p>

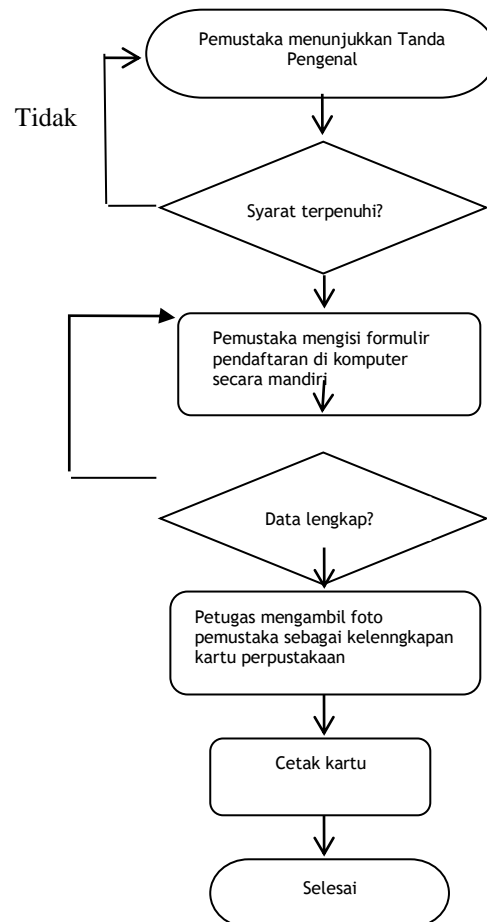


2. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Keanggotaan Perpustakaan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1) Menunjukkan kartu identitas yang masih berlaku<ul style="list-style-type: none">- Anak usia 0 – 7 tahun (kartu keluarga / kartu identitas anak)- Pelajar SD – SMA (kartu pelajar/KK)- Mahasiswa yang berdomisili di Provinsi Banten (Kartu Mahasiswa (KTM))- Umum KTP wilayah Banten (KTP/KK/SIM)- Umum KTP luar Banten (Surat keterangan bekerja di wilayah Banten/ surat domisili dikeluarkan kelurahan/desa)- Untuk PNS Pemerintah Provinsi banten (Kartu Pegawai)2) Harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1) Pemustaka menunjukkan kartu identitas dan atau persyaratan lain yang telah ditentukan kepada petugas2) Apabila syarat terpenuhi, pemustaka mengisi formulir pendaftaran secara mandiri di komputer yang telah disediakan3) Petugas memverifikasi data keanggotaan4) Apabila lengkap, dilanjutkan pengambilan foto. Apabila tidak lengkap, pemustaka harus mengisi kolom yangn belum lengkap.5) Pemustaka melakukan pengambilan foto6) Pemustaka menunggu proses pembuatan kartu anggota di ruang tunggu7) Pemustaka menerima kartu anggota yang sudah jadi8) Pemustaka menulis data di buku penerimaan kartu sebagai bukti bahwa kartu anggota sudah diambil pemustaka <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kartu anggota berlaku selama 2 (dua) tahun2. Validasi data anggota dilakukan 2 (dua) tahun sekali3. Penerbitan kartu anggota yang hilang, harus disertai dengan KTP.

		 <pre> graph TD A([Pemustaka menunjukkan Tanda Pengenal]) --> B{Syarat terpenuhi?} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Pemustaka mengisi formulir pendaftaran di komputer secara mandiri] C --> D{Data lengkap?} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Petugas mengambil foto pemustaka sebagai kelengkapan kartu perpustakaan] E --> F[Cetak kartu] F --> G([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	10 menit selain waktu antrian
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Kartu Anggota Perpustakaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 5) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 6) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 8) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten
2	Sarana, prasarana, dan/atau	1) Komputer

	fasilitas	2) ATK 3) Kamera 4) Printer Kartu	
3	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang 2) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 3) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia 4) Pustakawan 5) Pengelola Perpustakaan	: S1 : S1 : S1 : D3 / S1 / S2 : SMA / D3 / S1
4	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana	
5	Jumlah pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang	
6	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	
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K	
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan satu bulan sekali, oleh: 1) Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2) Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 3) Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	
9	Aksesibilitas	- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift	
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur	

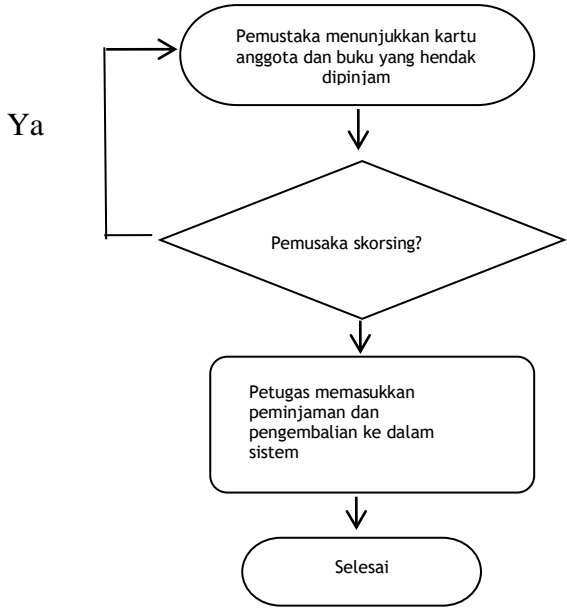


3. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Peminjaman</p> <ul style="list-style-type: none">1)Menunjukkan kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku2)Pemustaka harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none">1)Maksimal peminjaman 2 buku2)Masa peminjaman 1 minggu, dapat diperpanjang 1 kali masa peminjaman <p>B. Pengembalian</p> <ul style="list-style-type: none">1)Membawa buku yang telah dipinjam untuk dikembalikan2)Jika terlambat mengembalikan, maka dikenakan denda skorsing sesuai ketentuan yang berlaku <p>C. Perpanjangan</p> <ul style="list-style-type: none">1)Membawa buku yang akan diperpanjang2)Menunjukkan kartu anggota <p>Catatan:</p> <p>Buku yang statusnya terlambat dikembalikan, tidak dapat diperpanjang masa peminjamannya</p>

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1) Pemustaka menunjukkan kartu anggota kepada petugas</p> <p>2) Menyerahkan buku yang akan dipinjam atau dikembalikan kepada petugas</p> <p>3) Petugas memasukkan kepada sistem buku yang akan dipinjam atau dikembalikan oleh pemustaka</p> <p>4) Petugas mengecek apakah pemustaka melakukan keterlambatan pengembalian atau tidak, jika pemustaka dalam masa skorsing maka pemustaka tidak dapat melakukan peminjaman koleksi</p> <p>5) Jika pemustaka tidak terlambat mengembalikan buku maka pemustaka taat meminjam buku</p> <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu anggota berlaku selama 2 (dua) tahun 2. Pemustaka hanya boleh meminjam 2 (dua) eksemplar buku  <pre> graph TD A([Pemustaka menunjukkan kartu anggota dan buku yang hendak dipinjam]) --> B{Pemustaka skorsing?} B -- Ya --> A B --> C[Petugas memasukkan peminjaman dan pengembalian ke dalam sistem] C --> D([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	5 menit selain waktu antrian
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Peminjaman dan Pengembalian Bahan Pustaka
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) ATK 3) Handphone 4) Kamera DSLR 												
3	Kompetensi Pelaksana	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1) Kepala Bidang</td> <td style="width: 20%;">: S1</td> </tr> <tr> <td>2) Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5) Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6) Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang	: S1	2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1) Kepala Bidang	: S1													
2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang 												
6	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 												
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K 												
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan satu bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2) Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 												
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan 												

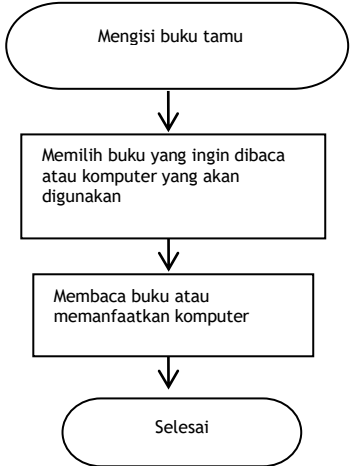
		- 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur



4. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Perpustakaan Keliling dan Layanan Mobil Pintar

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mengisi buku tamu]) --> B[Memilih buku yang ingin dibaca atau komputer yang akan digunakan] B --> C[Membaca buku atau memanfaatkan komputer] C --> D([Selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu 2) Pemustaka memilih buku di rak atau memilih laptop yang ingin digunakan 3) Pemustaka membaca di tempat sekitar mobil perpustakaan keliling atau memanfaatkan laptop 4) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan atau mematikan laptop <p>Ketentuan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Semua buku yang terdapat di perpustakaan keliling tidak dapat dipinjam, hanya untuk baca di tempat 2) Lokasi perpustakaan keliling berada di 4 kota dan 4 kabupaten di Provinsi Banten
3	Jangka waktu penyelesaian	5 menit selain waktu membaca buku
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Perpustakaan Keliling dan Mobil Pintar
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdaprovbanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Handphone 4. Kamera DSLR 												
3	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1) Kepala Bidang</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>2) Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5) Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6) Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang	: S1	2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1) Kepala Bidang	: S1													
2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang 2) Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang 												
6	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 												
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K 												
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan satu bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2. Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 												

9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30.</p> <p>Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00</p> <p>Hari Besar nasional : Libur</p>



5. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Banten Corner dan Referensi

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mengisi buku tamu]) --> B[Memilih buku yang ingin dibaca] B --> C[Membaca buku] C --> D([Selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu 2) Pemustaka memilih buku di rak 3) Pemustaka membaca di ruang Banten Corner dan Referensi 4) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan <p>Ketentuan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buku yang terdapat di Banten Corner dan Ruang referensi hanya dapat dibaca di tempat
3	Jangka waktu penyelesaian	2 menit selain waktu membaca buku
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Banten Corner dan referensi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer												
3	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1. Kepala Bidang</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>2. Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5. Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1. Kepala Bidang	: S1	2. Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5. Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6. Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1. Kepala Bidang	: S1													
2. Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5. Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6. Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang												
6	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 												
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K 												
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2. Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 												
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift 												
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30.</p>												

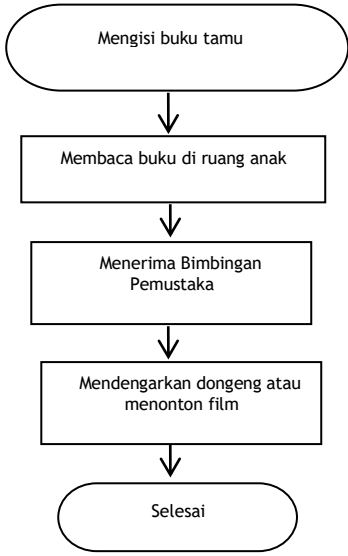
		Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur
--	--	--



6. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Mendongeng, Pemutaran Film dan Bimbingan Pemustaka

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mengajukan surat permohonan kunjungan 2. Terjadwal di Perpustakaan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mengisi buku tamu]) --> B[Membaca buku di ruang anak] B --> C[Menerima Bimbingan Pemustaka] C --> D[Mendengarkan dongeng atau menonton film] D --> E([Selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu 2) Pemustaka diantar membaca buku 3) Pemustaka menerima bimbingan pemustaka 4) Pemustaka menerima layanan dongeng atau pemutaran film 5) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan <p>Ketentuan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan ini dilakukan setelah komunitas, sekolah mengajukan permohonan kunjungan
3	Jangka waktu penyelesaian	2 menit selain menerima layanan dongeng, Bimbingan Pemustaka dan Menonton Film
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Bimbingan Pemustaka, Dongeng dan Menonton Film
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer												
3	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1. Kepala Bidang</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>2. Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5. Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1. Kepala Bidang	: S1	2. Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5. Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6. Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1. Kepala Bidang	: S1													
2. Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5. Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6. Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang												
6	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 												
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K 												
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2. Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 												
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift 												
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30,</p>												

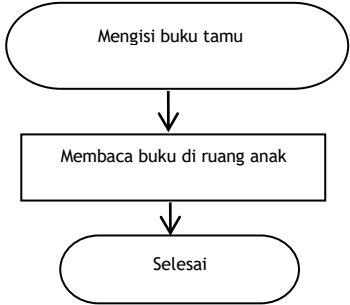
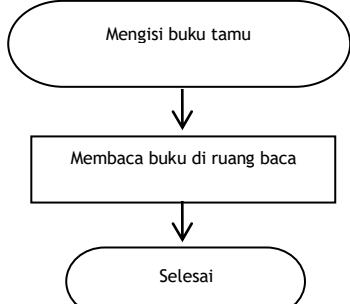
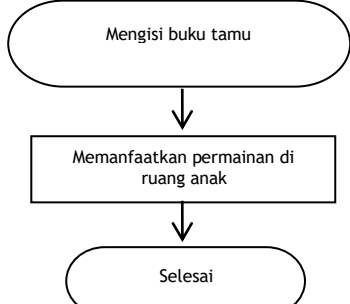
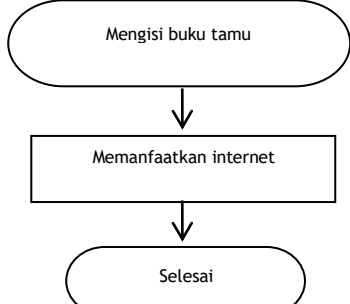
		istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur
--	--	--



7. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Buku Anak, Baca di tempat, bermain anak dan internet

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi buku tamu yang telah disediakan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Layanan Buku Anak</p>  <pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --> B[Membaca buku di ruang anak]; B --> C([Selesai]);</pre> <p>2. Layanan baca di tempat</p>  <pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --> B[Membaca buku di ruang baca]; B --> C([Selesai]);</pre> <p>3. Layanan bermain anak</p>  <pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --> B[Memanfaatkan permainan di ruang anak]; B --> C([Selesai]);</pre> <p>4. Layanan internet</p>  <pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --> B[Memanfaatkan internet]; B --> C([Selesai]);</pre> <p>Keterangan: 1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu 2) Pemustaka memanfaatkan layanan</p>

3	Jangka waktu penyelesaian	2 menit selain memanfaatkan layanan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan buku anak, baca di tempat, internet dan bermain anak
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdaprov.banten - Instagram: @perpusdabanten *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer	
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang 2. Kepala Subbag Tata Usaha 3. Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan 4. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia 5. Pustakawan 6. Pengelola Perpustakaan 	: S1 : S1 : S1 : S1 : D3 / S1 / S2 : SMA / D3 / S1
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana 	
5	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang	
6	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 	
7	Jaminan keamanan dan	- Rambu-rambu keselamatan kerja	

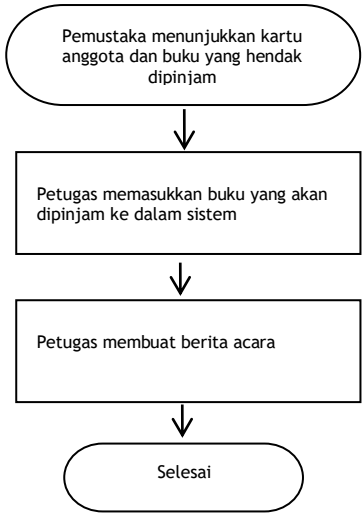
	keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan satu bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 2. Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, Istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur</p>



8. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Jenis Pelayanan: Layanan Pinjam Pakai Koleksi

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Peminjaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengajukan surat permohonan pinjam pakai koleksi 2) Melakukan pendaftaran khusus untuk pinjam pakai koleksi <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Maksimal peminjaman 100 buku 2) Peminjaman disertai berita acara
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemustaka menunjukkan kartu anggota khusus pinjam pakai koleksi 2) Menyerahkan buku yang akan dipinjam 3) Petugas memasukkan kepada sistem buku yang akan dipinjam 4) Petugas membuat berita acara penyerahan buku 5) Jika pemustaka tidak terlambat mengembalikan buku maka pemustaka dapat meminjam buku <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu anggota berlaku selama 2 (dua) tahun 2. Pemustaka dapat meminjam lebih dari 10 (sepuluh) buah <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph TD A([Pemustaka menunjukkan kartu anggota dan buku yang hendak dipinjam]) --> B[Petugas memasukkan buku yang akan dipinjam ke dalam sistem] B --> C[Petugas membuat berita acara] C --> D([Selesai]) </pre> </div>
3	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan Peminjaman dan Pengembalian Bahan Pustaka
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 087781347737 - Website : dpk.bantenprov.go.id - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten 												
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komputer 2) ATK 3) Handphone 4) Kamera DSLR 												
3	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1) Kepala Bidang</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>2) Kepala Subbag Tata Usaha</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>5) Pustakawan</td> <td>: D3 / S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>6) Pengelola Perpustakaan</td> <td>: SMA / D3 / S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang	: S1	2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1	3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1	4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1	5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2	6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1
1) Kepala Bidang	: S1													
2) Kepala Subbag Tata Usaha	: S1													
3) Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	: S1													
4) Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	: S1													
5) Pustakawan	: D3 / S1 / S2													
6) Pengelola Perpustakaan	: SMA / D3 / S1													
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana 												
5	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang 												
6	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 												
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Rambu-rambu keselamatan kerja - Titik kumpul - Jalur evakuasi - Kelengkapan alat pemadam kebakaran - P3K 												
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan 												

		2) Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan
9	Aksesibilitas	- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 18.00 Hari Jum'at : 07.30 – 18.30, istirahat 11.30 – 12.30. Hari Sabtu – Minggu : 08.00 – 13.00 Hari Besar nasional : Libur

