



# PEMERINTAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA

## **DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

*Jalan : Sao – Sao Nomor .... , Kel. Bende, Kec. Kadia Kendari – 93111*

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
NOMOR: 19

**T E N T A N G**

STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2024

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

- MENIMBANG** : a. bawah dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan 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. bawah untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan standar pelayanan dengan keputusan kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara;
- MENINGAT** : 1. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2022 tentang Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6778);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang

- pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tentang Perpustakaan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;
  11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor. 29 Tahun 2023 Tentang Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis;

**MEMUTUSKAN:**

**MENETAPKAN**

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi lingkup pelayanan:
1. Pelayanan Front Desk
  2. Layanan Informasi Perpustakaan
  3. Layanan Penerimaan dan Penataan Bahan Pustaka Baru
  4. Pelayanan Penerimaan dan Penataan Bahan Pustaka Rusak
  5. Layanan Sirkulasi
  6. Pemulihan Layanan
  7. Layanan Bimbingan Pemustaka
  8. Layanan Pengaduan
  9. Layanan Pelayanan Administrasi (Penerimaan dan Penandatanganan SPPD)
  10. Pengawasan Layanan
  11. Layana Arsip Statis

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana telampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, Aparat Pengawasan, dan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan di kemudian hari.

Ditetapkan di : Kendari  
Pada Tanggal : 30 Juli 2024

---

Kepala Dinas,



**NUR SALEH, S.Pd., MM., Pub**

Pembina Utama Madya, Gol. IV/d

NIP. 19651231 198610 1 059

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
NOMOR : 19 TAHUN 2024  
TANGGAL : 30 JULI 2024  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA.

## **A. PENDAHULUAN**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Penyusunan Standar Pelayanan Nomor 15 Tahun 2014 ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sulawesi Tenggara yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

## **B. STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

### **1. JENIS LAYANAN : LAYANAN FRONT DESK**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menyampaikan kebutuhan informasi</li> <li>2. Pustakawan/Petugas melakukan pemilahan kebutuhan informasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan (LKK dan LKU)</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait fasilitas gedung (direktori ruangan dan SDM, serta peminjaman ruangan umum)</li> <li>- Kebutuhan informasi agenda kegiatan</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait kelembagaan</li> </ul> </li> <li>3. Pustakawan/Petugas melakukan analisis jawaban kebutuhan informasi</li> <li>4. Menyampaikan jawaban (jawaban pertanyaan langsung (direktori ruangan dan SDM serta agenda kegiatan) dan atau merujuk Pemustaka (seperti layanan perpustakaan, peminjaman ruangan, dan kelembagaan) kepada Layanan Informasi</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapoksi Layanan melakukan pengawasan Layanan Front Desk</li> <li>2. Kapoksi Layanan membuat laporan Layanan Front Desk</li> <li>3. Kapoksi Layanan menyerahkan laporan Layanan Front Desk ke Kepala Bidang</li> <li>4. Kepala Bidang melakukan pengendalian Layanan Front Desk</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit

4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Front Desk
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link :  <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a> </li> </ul>
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Perpusnas;</li> <li>2. TIK</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan, fasilitas, dan peraturan Perpustakaan Nasional ;</li> <li>b. Agenda Perpustakaan Nasional ;</li> <li>c. Komputer</li> </ol> <p>Keterampilan:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komunikasi interpersonal ;</li> <li>b. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</li> </ul> Sikap Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sopan dalam berkomunikasi ;</li> <li>b. Cermat dalam memilih kalimat ;</li> <li>c. Ramah</li> </ul>
10.	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan</li> <li>- Waktu menjawab informasi yang diminta</li> <li>- Jumlah keluhan yang masuk</li> </ul> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional</li> </ol>

## 2. JENIS LAYANAN : LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menyampaikan kebutuhan informasi</li> <li>2. Pustakawan / Petugas melakukan pemilahan kebutuhan informasi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan (LKK dan LKU)</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait fasilitas gedung (direktori ruangan dan SDM, serta</li> </ul> </li> </ol>

		<p>peminjaman ruangan umum)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebutuhan informasi agenda kegiatan</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait kelembagaan</li> <li>- Penyampaian keluhan dan saran</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pustakawan / Petugas memilah dan mencari jawaban</li> <li>4. Pustakawan / Petugas menginformasikan waktu menjawab</li> <li>5. Pustakawan / Petugas melakukan koordinasi untuk mendapatkan jawaban</li> <li>6. Pustakawan / Petugas meminta nama dan kontak serta menginformasikan waktu menjawab</li> <li>7. Pustakawan / Petugas mencatat pertanyaan</li> <li>8. Pustakawan / Petugas menyampaikan jawaban berupa jawaban langsung dan/atau merujuk pemustaka kepada PPID/unit kerja lain</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapoksi Layanan melakukan pengawasan Layanan Informasi</li> <li>2. Kapoksi Layanan membuat laporan Layanan Informasi</li> <li>3. Kapoksi Layanan menyerahkan laporan Layanan Informasi ke Kepala Bidang</li> <li>4. Kepala Bidang melakukan pengendalian Layanan Informasi</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 jam 22 menit
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Informasi Perpustakaan
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link : <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a></li> </ul>
<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b></p>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik</li> </ol>

		<p>Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</p> <p>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</p>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Meja dan kursi</p> <p>2. ATK</p> <p>3. TIK</p> <p>4. Portal RMS</p> <p>5. Jaringan</p> <p>6. Rekapitulasi Pertanyaan</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <p>a. Layanan, fasilitas, dan peraturan Perpustakaan Nasional ;</p> <p>b. Agenda Perpustakaan Nasional ;</p> <p>c. Komputer</p> <p>Keterampilan:</p> <p>a. Komunikasi interpersonal ;</p> <p>b. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p>Sikap Kerja:</p> <p>a. Sopan dalam berkomunikasi ;</p> <p>b. Cermat dalam memilih kalimat ;</p> <p>c. Ramah</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</p> <p>2. Indikator kinerja:</p> <p>a. Laporan</p> <p>b. Waktu menjawab informasi yang diminta</p> <p>c. Jumlah keluhan yang masuk</p>

		3. Faktor unjuk kinerja: Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional
--	--	---

### 3. JENIS LAYANAN : LAYANAN PENERIMAAN DAN PENATAAN BAHAN PUSTAKA BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menyampaikan kebutuhan informasi</li> <li>2. Pustakawan / Petugas melakukan pemilahan kebutuhan informasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan (LKK dan LKU)</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait fasilitas gedung (direktori ruangan dan SDM, serta peminjaman ruangan umum)</li> <li>- Kebutuhan informasi agenda kegiatan</li> <li>- Kebutuhan informasi terkait kelembagaan</li> <li>- Penyampaian keluhan dan saran</li> </ul> </li> <li>3. Pustakawan / Petugas memilah dan mencari jawaban</li> <li>4. Pustakawan / Petugas menginformasikan waktu menjawab</li> <li>5. Pustakawan / Petugas melakukan koordinasi untuk mendapatkan jawaban</li> <li>6. Pustakawan / Petugas meminta nama dan kontak serta menginformasikan waktu menjawab</li> <li>7. Pustakawan / Petugas mencatat pertanyaan</li> <li>8. Pustakawan / Petugas menyampaikan jawaban berupa jawaban langsung dan/atau merujuk pemustaka kepada PPID/unit kerja lain</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapoksi Layanan melakukan pengawasan Layanan Informasi</li> <li>2. Kapoksi Layanan membuat laporan Layanan Informasi</li> <li>3. Kapoksi Layanan menyerahkan laporan Layanan Informasi ke Kepala Bidang</li> <li>4. Kepala Bidang melakukan pengendalian Layanan Informasi</li> </ol>
3.	Jangka waktu	1 jam 22 menit

	penyelesaian	
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Informasi Perpustakaan
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link :  <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a> </li> </ul>
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. ATK</li> <li>3. TIK</li> <li>4. Portal RMS</li> <li>5. Jaringan</li> <li>6. Rekapitulasi Pertanyaan</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan, fasilitas, dan peraturan Perpustakaan Nasional ;</li> <li>b. Agenda Perpustakaan Nasional ;</li> <li>c. Komputer</li> </ol>

		<p>Keterampilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi interpersonal ;</li> <li>Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</li> </ol> <p>Sikap Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sopan dalam berkomunikasi ;</li> <li>Cermat dalam memilih kalimat ;</li> <li>Ramah</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi atasan langsung</li> <li>Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>Indikator kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan</li> <li>Waktu menjawab informasi yang diminta</li> <li>Jumlah keluhan yang masuk</li> </ol> </li> <li>Faktor unjuk kinerja: <p>Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional</p> </li> </ol>

#### 4. JENIS LAYANAN : PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENATAAN BAHAN PUSTAKA RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	Ditemukan bahan pustaka rusak di jajaran koleksi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas memeriksa dengan cermat jajaran bahan pustaka saat <i>shelving</i></li> <li>Petugas mengambil dan mengumpulkan bahan pustaka rusak dari jajaran koleksi</li> <li>Petugas membuat daftar bahan pustaka rusak</li> <li>Petugas mengirim catatan tentang judul-judul bahan pustaka yang dikirim ke Bagian Preservasi ke Bagian Pengolahan untuk dibuatkan catatan di OPAC</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas mengirimkan daftar pustaka rusak ke Bagian Penjilidan/ Preservasi</li> <li>6. Petugas menyerahterimakan bahan pustaka rusak dari Layanan Koleksi ke Bagian Penjilidan/Preservasi</li> <li>7. Petugas membuat laporan daftar bahan pustaka rusak</li> <li>8. Petugas mengirim laporan tentang bahan pustaka rusak ke Kabid</li> <li>9. Kasi/Kabid menerima laporan tentang data bahan pustaka rusak serta masalah di lapangan</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasi/Kabid melakukan pengawasan Layanan Pengiriman Bahan Pustaka Rusak</li> <li>2. Kasi/Kabid membuat laporan Layanan Pengiriman Bahan Pustaka Rusak</li> <li>3. Kasi/Kabid menyerahkan Laporan Layanan Pengiriman Bahan Pustaka Rusak</li> <li>4. Kasi/Kabid melakukan Pengendalian Layanan Pengiriman Bahan Pustaka Rusak</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Rata-rata 1 jam 15 menit
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Pelayanan Penerimaan Dan Penataan Bahan Pustaka Rusak
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link :  <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a> </li> </ul>
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang</li> </ol>

		<p>Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tempat – meja dan kursi; Terminal komputer; Printer; ATK; Kardus; Tali
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan: Jenis bahan pustaka; Jenis kerusakan koleksi perpustakaan</p> <p>Keterampilan: Mengoperasikan komputer</p> <p>Sikap kerja: Ketepatan dalam penanganan kerusakan koleksi perpustakaan; Cermat dalam memilih bahan atau alat untuk menangani kerusakan</p>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Rata-rata 3 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme Evaluasi: dilaksanakan setiap 3 bulan</li> <li>2. Indikator kinerja: Terealisasinya target rencana kerja jangka pendek dan jangka panjang dalam waktu yang telah ditentukan 3 bulan/semester/tahunan Mengambil tindakan perbaikan secepatnya bila diketahui terjadi penyimpangan</li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: Kompetensi Jabatan Pengawas Layanan Mahir, Pengawas Layanan Terampil dan Pengawas Layanan Pemula seperti yang diuraikan dalam Butir 8 Standar Pelayanan "Pengawasan Layanan"</li> </ol>

## 5. JENIS LAYANAN : LAYANAN SIRKULASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu anggota Perpustakaan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka melakukan peminjaman buku dengan menelusur melalui OPAC secara <i>onsite</i></li> <li>2. Pemustaka dapat meminjam buku bila status buku tersebut tersedia untuk dipinjam.</li> <li>3. Pemustaka melakukan peminjaman melalui layanan meja sirkulasi.</li> <li>4. Pemustaka dapat memperpanjang pinjaman buku maksimal dua kali.</li> <li>5. Pemustaka mengembalikan buku pinjaman ke Perpustakaan Provinsi Sulawesi Tenggara pada tanggal jatuh tempo</li> <li>6. Pemustaka mengembalikan buku pinjaman melalui layanan meja sirkulasi</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<i>Onsite</i> : 5 Menit
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Sirkulasi
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link : <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a></li> </ul>
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>6. Peraturan Pemerintah nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>8. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>9. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> <li>10. Perda No. 11 tahun 2016 tentang Pengelolaan Perpustakaan (Sulawesi Tenggara)</li> <li>11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 71 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	Rak koleksi; Komputer dan kelengkapannya; Printer dan kertas thermal; Smart locker; Sarana internet; Sarana telekomunikasi; Pangkalan data terpasang (OPAC); ATK.
9.	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Kompetensi, Pengetahuan dan Keterampilan</b>  Level Jabatan: Pustakawan Ahli Pertama</p> <p><b>Kompetensi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melakukan layanan sirkulasi (peminjaman, perpanjangan dan pengembalian)</li> <li>2. Mampu mengidentifikasi masalah dan mencari solusi perbaikan</li> <li>3. Mampu membuat laporan layanan sirkulasi</li> </ol> <p><b>Pengetahuan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis koleksi</li> <li>2. Identifikasi kebutuhan pemustaka</li> <li>3. Prosedur peminjaman, perpanjangan dan pengembalian</li> <li>4. Peraturan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian</li> <li>5. Sistem layanan sirkulasi</li> </ol> <p><b>Keterampilan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoperasikan komputer.</li> <li>2. Mengoperasikan alat dan teknologi layanan sirkulasi.</li> </ol>

		<p>3. Komunikasi secara antar personal.</p> <p>Sikap kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikatif</li> <li>2. Bekerja dalam tim</li> <li>3. Responsif</li> <li>4. Disiplin dan tepat waktu</li> <li>5. Bertanggung jawab</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan layanan dilapangan oleh subkoordinator/coordinator</li> <li>2. Supervisi subkoordinator/koordinator mengambil tindakan koreksi bila terjadi penyimpangan/hambatan di lapangan</li> <li>3. Menganalisis Laporan Pelaksanaan Layanan dan mengambil langkah perbaikan bila ada penyimpangan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan sirkulasi koleksi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kecepatan dan ketepatan layanan peminjaman koleksi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Sasaran Kinerja (SKP) Pegawai, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama diawal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan melayani</li> <li>- Jumlah buku yang dipinjam dan dikembalikan</li> <li>- Jumlah keluhan yang masuk</li> </ul> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan pustakawan dalam melayani peminjaman koleksi</li> <li>- Kesigapan dan ketepatan pustakawan dalam memecahkan masalah yang terjadi</li> <li>- Menguasai cara kerja teknologi yang dipergunakan dalam layanan peminjaman koleksi</li> </ul> </li> </ol>

## 6. JENIS LAYANAN : PEMULIHAN LAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung dan atau Pemustaka Perpustakaan Prov. Sultra</li> <li>2. Pengaduan/keluhan yang memenuhi kriteria pemulihan layanan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemulihan Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan pengaduan/keluhan terkait layanan</li> <li>2. Melakukan verifikasi pengaduan/keluhan</li> <li>3. Melakukan pemulihan layanan</li> <li>4. "Melakukan perbaikan atas pengaduan/keluhan yang masuk"</li> <li>5. Membuat laporan pemulihan layanan</li> </ol> <p>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengawasan, pengendalian, dan pelaporan pemulihan layanan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Pemulihan Layanan
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Sesuai dengan Permenpan No 24 Tahun 2014, pengaduan dapat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Form Pengaduan yang tersedia di kotak saran di setiap lantai</li> <li>2. Kelompok Kerja Layanan Pengaduan</li> <li>3. Link : <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a></li> </ol>
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 Tentang</li> </ol>

		<p>Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentangn Pelayanan Publik</li> <li>7. Perda No. 11 tahun 2016 tentang Pengelolaan Perpustakaan (Sulawesi Tenggara)</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	Lembar pengaduan; Kotak saran; ATK; Layar informasi; Sarana Internet; TIK ; ARTK; Sarana Komunikasi
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan, fasilitas, dan peraturan Perpustakaan Nasional</li> <li>b. Penyelesaian masalah</li> <li>c. TIK</li> <li>d. Service Excellent</li> </ol> <p>Keterampilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komunikasi interpersonal</li> <li>b. Surat menyurat</li> <li>c. Penyelesaian masalah</li> </ol> <p>Sikap Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sopan dalam berkomunikasi</li> <li>b. Cermat dalam memeriksa dokumen</li> <li>c. Cermat dalam memilih kalimat</li> <li>d. d. Ramah"</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan monitoing secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Waktu penanganan pengaduan - pemulihan layanan</li> <li>c. Jumlah keluhan yang masuk"</li> </ol> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional</li> <li>b. Menguasai metode penyelesaian masalah"</li> </ol> </li> </ol>

## 7. JENIS LAYANAN : LAYANAN BIMBINGAN PEMUSTAKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b></p>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional</li> <li>2. Melakukan pendaftaran peserta Bimbingan Pemustaka (untuk Bimbingan Pemustaka Reguler)</li> <li>3. Mengajukan surat permohonan (untuk Bimbingan Pemustaka Non Reguler)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>Pra Pelaksanaan Bimbingan Pemustaka</b></p> <p><b>Bimbingan Pemustaka Non Reguler</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengajukan surat permohonan bimbingan pemustaka via onsite atau online</li> <li>2. Kepala Bidang mendisposisikan surat permohonan bimbingan pemustaka</li> <li>3. Kapoksi Layanan menerima disposisi surat permohonan</li> <li>4. Pustakawan melakukan konfirmasi kebutuhan bimbingan pemustaka, waktu, dan jumlah peserta</li> </ol> <p><b>Bimbingan Pemustaka Reguler</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan menentukan agenda dan waktu Bimbingan Pemustaka: 1). Layanan dan Koleksi ; 2). Pendalaman Koleksi ; 3). Literasi Informasi</li> <li>2. Pustakawan melakukan koordinasi dengan Kelompok Layanan sekaligus menentukan Pustakawan Fasilitatornya</li> <li>3. Pustakawan mengisi RMS dan layar informasi</li> <li>4. Pustakawan mempersiapkan materi bimbingan pemustaka</li> <li>5. Pustakawan melakukan koordinasi untuk menyiapkan ruangan dan peralatan kunjungan dengan unit kerja Lain</li> <li>6. Pustakawan membuat publikasi/pengumuman agenda dan materi Bimbingan Pemustaka</li> </ol> <p><b>Pelaksanaan Bimbingan Pemustaka</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka melakukan pendaftaran peserta Bimbingan Pemustaka</li> <li>2. Pustakawan dan Pemustaka melaksanakan Bimbingan Pemustaka</li> <li>3. Pustakawan dan Pemustaka melakukan pendalaman materi di Kelompok Layanan</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapoksi Layanan melakukan pengawasan Bimbingan Pemustaka</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kapoksi Layanan membuat laporan Bimbingan Pemustaka</li> <li>3. Kapoksi Layanan menyerahkan laporan Bimbingan Pemustaka ke Kepala Bidang</li> <li>4. Kepala Bidang melakukan pengendalian Layanan Bimbingan Pemustaka</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 jam
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Bimbingan Pemustaka
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link :  <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a> </li> </ul>
<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b></p>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Informasi;</li> <li>b. Email ;</li> <li>c. Website ;</li> <li>d. TIK ;</li> <li>e. Jaringan ;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. ATK ;</li> <li>g. RMS ;</li> <li>h. Layar informasi ;</li> <li>i. Materi Bimbingan Pemustaka ;</li> <li>j. Peralatan dan Ruang Bimbingan Pemustaka</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Pustakawan Penyelia:</b></p> <p><b>Pengetahuan:</b></p> <p>a. Jenis-jenis sumber referensi ; b. Jejaring informasi ; c. Sumber-sumber informasi tercetak, terekam, dan terpasang ; d. Berbagai alat bantu (katalog, indeks, abstrak, bibliografi, dan alat bantu penelusuran lainnya) ; d. Jenis pemustaka ; e. Perpustakaan ; f. Komputer</p> <p><b>Keterampilan:</b></p> <p>a. Komunikasi interpersonal ; b. Melakukan wawancara ; c. Teknik penelusuran informasi ; d. Menggunakan TIK ; d. Mengoperasikan mesin fotokopi ; d. Menelusur bahan pustaka ; e. Surat menyurat ; f. Berbicara di depan umum ; g. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p><b>Sikap Kerja:</b></p> <p>a. Sopan dalam berkomunikasi ; b. Teliti dalam mencari informasi ; c. Cermat dalam menetapkan informasi yang dibutuhkan ; d. Hati-hati dalam mengoperasikan mesin fotokopi ; d. Cermat dalam menelusur informasi ; e. Cermat dalam memilih kalimat ; f. Ramah</p> <p><b>Pustakawan Ahli Muda:</b></p> <p><b>Pengetahuan:</b></p> <p>a. Jejaring informasi ; b. Sumber-sumber informasi tercetak, terekam, dan terpasang ; c. Berbagai alat bantu (katalog, indeks, abstrak, bibliografi, dan alat bantu penelusuran lainnya) ; d. Menelusur informasi ; e. Jenis pemustaka ; f. Perpustakaan ; g. Komputer; h. Komunikasi</p> <p><b>Keterampilan:</b></p> <p>a. Komunikasi interpersonal ; b. Melakukan wawancara ; c. Teknik penelusuran informasi ; d. Menggunakan TIK ; d. Berbicara di depan umum ; g. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar ; h. Mengoperasikan alat penelusuran informasi ; i. Menelusur bahan pustaka</p> <p><b>Sikap Kerja:</b></p> <p>a. Sopan dalam berkomunikasi ; b. Teliti dalam mencari informasi ; c. Cermat dalam menetapkan informasi yang dibutuhkan ; d. Cermat dalam memilih kalimat ; e. Ramah ; f. Teliti dalam menyusun daftar isi koleksi dalam bentuk lembar lepas dan paket informasi ; g. Cermat dalam menelusur informasi</p>

		<p><b>Pustakawan Ahli Madya:</b></p> <p><b>Pengetahuan:</b>  a. Jenis-jenis sumber referensi ; b. Kategori pemustaka ; c. Etika dan prosedur pelayanan ; d. Jejaring informasi ; e. Metode literasi informasi ; f. Sumber-sumber informasi ; g. Aspek legal dan etika informasi</p> <p><b>Keterampilan:</b>  a. Menggunakan TIK ; b. Komunikasi interpersonal dan melakukan wawancara ; c. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar ; d. Teknik penelusuran informasi ; e. Menggunakan sumber referensi ; f. Teknik berbicara dimuka umum</p> <p><b>Sikap kerja:</b>  a. Sopan ; b. Cermat dalam memilih kalimat ; c. Ramah</p>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Penilaian kuesioner peserta</li> <li>c. Jumlah keluhan yang masuk"</li> </ol> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menguasai jenis jenis sumber informasi dan referensi</li> <li>b. Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional</li> <li>c. Menguasai metode penelusuran informasi</li> <li>d. Menguasai metode mengajar dan atau berbicara di depan umum"</li> </ol> </li> </ol>

## 8. JENIS LAYANAN : LAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b></p>
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menyampaikan pengaduan via kotak saran, layar informasi, website, atau call center</li> <li>2. Pustakawan membuat rekapitulasi data pengaduan yang masuk</li> <li>3. Pustakawan membuat klasifikasi jenis pengaduan (keluhan atau saran) ; isi keluhan dan saran ; dan tingkat keluhan dan saran</li> <li>4. Pustakawan melakukan analisis pengaduan yang harus ditindaklanjuti</li> <li>5. Pustakawan membuat dan menyampaikan laporan pengaduan</li> <li>6. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang belum diselesaikan</li> </ol> <p><b>Pengaduan Bersifat Ringan yang Bisa Diselesaikan Langsung oleh Kelompok Layanan Lain</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Layanan mendistribusikan pengaduan ke kelompok layanan lain untuk ditindaklanjuti</li> </ol> <p><b>Pengaduan Bersifat Umum dan Berat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Layanan melakukan analisis pengaduan yang harus ditindaklanjuti</li> <li>2. Kepala Bidang Layanan melakukan konfirmasi pengaduan kepada pemberi pengaduan (jika ada kontaknya)</li> <li>3. Kepala Bidang Layanan menyelesaikan pengaduan bersama kelompok layanan terkait berupa: melakukan perbaikan (internal) dan atau memberikan kompensasi (pemustaka/eksternal)</li> <li>4. Kepala Bidang Layanan meminta solusi atas pengaduan yang tidak bisa diselesaikan</li> <li>5. Kepala Pusat Jasa memberikan solusi</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Pusat Jasa melakukan pengawasan Penanganan Pengaduan</li> <li>2. Kepala Bidang Layanan membuat laporan Penanganan Pengaduan</li> <li>3. Kepala Bidang Layanan menyerahkan Laporan Penanganan Pengaduan kepada Kepala Pusat Jasa</li> </ol>

		4. Kepala Pusat Jasa melakukan pengendalian Penanganan Pengaduan
3.	Jangka waktu penyelesaian	4 hari 3 jam
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Sesuai dengan Permenpan No 24 Tahun 2014, pengaduan dapat : 1. Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115 2. Ditaruh di kotak saran yang tersedia
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115 - Ditaruh di kotak saran yang tersedia - Link : <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a>
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Lembar pengaduan ; b. Kotak saran ; c. ATK ; d. Layar informasi ; e. Jaringan ; f. TIK ; g. Website

9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan: a. Layanan, fasilitas, dan peraturan Perpustakaan Nasional ; b. Penyelesaian masalah ; c. Komputer</p> <p>Keterampilan: a. Komunikasi interpersonal ; b. Surat menyurat ; c. Penyelesaian masalah ; d. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p>Sikap Kerja: a. Sopan dalam berkomunikasi ; b. Cermat dalam memeriksa dokumen ; c. Cermat dalam memilih kalimat ; d. Ramah</p>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Waktu penanganan pengaduan</li> <li>c. Jumlah keluhan yang masuk</li> </ol> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menguasai layanan, fasilitas, peraturan, dan agenda Perpustakaan Nasional</li> <li>b. Menguasai metode penyelesaian masalah</li> </ol> </li> </ol>

**9. JENIS LAYANAN : LAYANAN PELAYANAN ADMINISTRASI (PENERIMAAN DAN PENANDATANGANAN SPPD)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan baik kepada anggota maupun non anggota Perpustakaan Nasional</li> <li>2. Surat Tugas</li> <li>3. Formulir SPPD</li> </ol>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengunjung meminta penandatanganan SPPD</li> <li>2. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan : a. Mengarahkan tamu untuk menyerahkan SPPD ke Meja Informasi (tamu kunjungan umum) ; b. Mengarahkan tamu untuk menyerahkan SPPD ke Meja Informasi (tamu rapat) ; c. Mengarahkan tamu untuk menyerahkan di meja absen (tamu kegiatan)</li> <li>3. Tamu/Pengunjung : a. Mengisi daftar ajuan SPPD di Meja Informasi (tamu kunjungan) ; b. Mengisi absensi kegiatan (tamu kegiatan)</li> <li>4. Tamu/Pengunjung menyerahkan SPPD</li> <li>5. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan menerima, memeriksa kelengkapan SPPD, menjelaskan waktu dan tempat pengambilan SPPD</li> <li>6. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan menyerahkan SPPD ke lantai 5 untuk ditandatangani dan distempel</li> <li>7. Kepala Sub Bidang/Kepala Bidang (Pejabat Berwenang) menandatangani dan memberikan stempel SPPD</li> <li>8. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan memeriksa kelengkapan tanda tangan dan stempel</li> <li>9. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan mengantar kembali SPPD ke Meja Informasi, Meja Absensi, dan Ruang Rapat</li> <li>10. Pustakawan/Petugas Meja Infomasi/PIC Kegiatan menyerahkan SPPD ke Tamu</li> </ol> <p><b>Pengawasan, Pengendalian, dan Pelaporan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Sub Bidang/Kepala Bidang (Pejabat Berwenang) melakukan pengawasan penerimaan dan penandatanganan SPPD</li> <li>2. Kepala Sub Bidang/Kepala Bidang (Pejabat Berwenang) membuat laporan penerimaan dan penandatanganan SPPD</li> <li>3. Kepala Sub Bidang/Kepala Bidang (Pejabat Berwenang) menyerahkan laporan penerimaan dan penandatanganan SPPD ke Kepala Bidang</li> <li>4. Kepala Bidang melakukan pengendalian penerimaan dan penandatanganan SPPD</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Layanan Pelayanan Administrasi (Penerimaan dan

		Penandatanganan SPPD)
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikirim melalui surat ke Bidang Layanan, Otomasi, Alih Media dan Kerjasama Perpustakaan Jalan Sao-Sao Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kendari 93115</li> <li>- Ditaruh di kotak saran yang tersedia</li> <li>- Link :  <a href="https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara">https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatTerhadapLayananPerpustakaanModernProvinsiSulawesiTenggara</a> </li> </ul>
<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Meja dan kursi ; b. ATK ; c. TIK ; d. Stempel ;f. Lembar ajuan SPPD / lembar absensi
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <p>a. Peraturan Perpustakaan Nasional terkait proses penandatanganan SPPD ; b. Jenis tamu ; c. Komputer</p> <p>Keterampilan:</p> <p>a. Komunikasi interpersonal ; b. Surat menyurat ; c. Mengoperasikan mesin fotokopi ; d. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p>Sikap Kerja:</p> <p>a. Sopan dalam berkomunikasi ; b. Cermat dalam memeriksa dokumen ; c. Cermat dalam memilih</p>

		kalimat ; d. Ramah
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan monitoring secara kontinyu oleh atasan</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali secara terbuka oleh atasan langsung dengan menggunakan form Penilaian Kinerja, berdasarkan rencana kinerja yang telah disepakati bersama di awal periode penilaian</li> <li>2. Indikator kinerja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Waktu memproses SPPD</li> <li>c. Jumlah keluhan yang masuk"</li> </ol> </li> <li>3. Faktor unjuk kinerja: Menguasai peraturan SPPD Perpustakaan Nasional"</li> </ol>

## 10. JENIS LAYANAN : PENAWASAN LAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Sesuai dengan aturan pengawasan yang berlaku</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Berdasarkan Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Berdasarkan laporan tertulis harian, bulanan, semester dan tahunan dan laporan lisan yang dianggap penting</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Kepala Pusat Jasa melakukan pengawasan yang dapat dilakukan setiap saat atau dalam kurun waktu tertentu</p> <p><b>Pengawasan setiap saat:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Pusat Jasa menggali permasalahan yang terjadi di lapangan</li> <li>2. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok bersama dengan pimpinan bidang/sub bidang/seksi mencari alternatif tindakan yang terbaik</li> </ol>

untuk menyelesaikan masalah

**Pengawasan dalam kurun waktu tertentu**

1. Kepala Pusat Jasa mengirim memo dinas untuk mengirim laporan kegiatan
2. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok mengumpulkan data untuk pembuatan laporan kegiatan, keberhasilan dan permasalahan di lapangan, sesuai dengan kurun waktu yang diperlukan bulanan/triwulan/semester/ tahunan
3. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok memeriksa kebenaran masalah dan mencari fakta, data pendukung yang berhubungan dan menunjang pengambilan keputusan
4. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok menganalisa laporan bulanan/semester/tahunan
5. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok menentukan dan mengimplementasikan tindakan priorotas yang harus dilakukan
6. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok menunjuk petugas lapangan bila diperlukan
7. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok membuat dan mengirimkan laporan tentang permasalahan dan alternatif tindakan perbaikan
8. Kepala Pusat Jasa mengundang rapat untuk mendiskusikan solusi dan menentukan tindakan yang menguntungkan
9. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok menghadiri rapat dan mencatat hasil diskusi untuk mengimplementasikan tindakan solusi
10. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok mengimplementasikan tindakan perbaikan
11. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok membuat laporan hasil implementasi dan tindakan perbaikan
12. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok mengirim laporan implimentasi tindakan perbaikan
13. Kepala Pusat Jasa menerima laporan perbaikan
14. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok melakukan tindakan perbaikan
15. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok membuat laporan hasil implementasi tindakan perbaikan
16. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok mengirim laporan perbaikan
17. Kepala Pusat Jasa mengawasi proses perbaikan

		<p>18. Kabid/Kasubid/ Ketua Kelompok menyimpan laporan akhir pengawasan internal di arsip Pusjasa</p> <p>19. Kepala Pusat Jasa melakukan Pengendalian Layanan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Setiap saat</p> <p>2. Pengawasan implementasi kegiatan melalui laporan kegiatan</p>
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis (tidak berbayar)</b>
5.	Produk layanan	Laporan Kinerja
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	Bahan pengaduan menjadi dokumen sebagai bahan pengawasan
<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b></p>		
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</p> <p>4. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>7. Perka Perpustakaan Nasional RI No. 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan</p> <p>8. Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS</p> <p>9. Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</p>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	Tempat – meja dan kursi; Terminal komputer; Data dan dokumen kegiatan yang menjadi sasaran kinerja Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
9.	Kompetensi	Kompetensi Pengawasan Pengawasan Layanan ini berhubungan dengan sikap, pengetahuan dan

	Pelaksana	<p>keterampilan Pengawasan Layanan yang bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan pejabat pelaksana sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan tentang ASN</p> <p><b>1. Jabatan Fungsional Pengawasan Layanan Mahir:</b>  Pengetahuan :  Menguasai SOP unit/bidang tempat ia bekerja ,  Menguasai pengetahuan manajerial: memiliki pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, Menguasai pengetahuan tentang kepemimpinan:</p> <p>Keterampilan:  Kepemimpinan, Berprestasi kerja baik dalam 2 (dua) tahun terakhir, Komunikasi</p> <p>Sikap kerja:  Berintegritas, Mengembangkan bawahan</p> <p><b>2. Jabatan Fungsional Pengawasan Layanan Terampil</b>  Pengetahuan:  Menguasai SOP unit/bidang tempat ia bekerja ,  Mengetahui pengetahuan dasar manajemen lembaga pemerintah : memiliki sertifikat pelatihan pelatihan dasar jabatan struktural ,  Mengetahui pengetahuan dasar-dasar kepemimpinan</p> <p>Keterampilan:  Kepemimpinan, Berprestasi kerja baik dalam 2 (dua) tahun terakhir, Komunikasi</p> <p>Sikap kerja:  Berintegritas, Mengembangkan bawahan</p>
10.	Pengawasan Internal	Supervisi dan monitoring oleh atasan langsung secara kontiny
11.	Jumlah Pelaksana	Pengawasan Internal atasan langsung
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja	1. Mekanisme Evaluasi: dilaksanakan setiap 3 bulan

	Pelaksana	<p>2. Indikator kinerja: Terealisasinya target rencana kerja jangka pendek dan jangka panjang dalam waktu yang telah ditentukan 3 bulan/semester/tahunan Mengambil tindakan perbaikan secepatnya bila diketahui terjadi penyimpangan"</p> <p>3. Faktor unjuk kinerja: Kompetensi Jabatan Pengawas Layanan Mahir, Pengawas Layanan Terampil dan Pengawas Layanan Pemula seperti yang diuraikan dalam Butir 8 Standar Pelayanan ""Pengawasan Layanan</p>
--	-----------	--

## 11. JENIS LAYANAN : LAYANAN ARSIP STATIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi</b></p>
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>1. Pelayanan Arsip Dinamis :</b> hal-hal yang berkaitan dengan cara- cara atau kegiatan melayani permohonan penggunaan arsip atau informasi yang bersumber dari arsip dinamis baik untuk kepentingan internal maupun eksternal organisasi pencipta arsip dengan dukungan prasarana/sarana yang tersedia, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, dilaksanakan oleh pihak yang diberi kewenangan sesuai dengan peraturan perundangan</p> <p><b>a. Permintaan Secara Tidak Langsung (melalui surat/fax/email) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon pengguna layanan arsip mengajukan surat permintaan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sultra disertai alasan permintaan</li> <li>• Surat/fax/email permintaan layanan arsip diterima oleh unit persuratan/TU, dan didistribusikan kepada Unit Kearsipan I</li> <li>• Surat/fax/email permintaan layanan arsip yang diterima oleh Unit Kearsipan I di disosisikan kepada Pengelola Arsip Dinamis sesuai dengan informasi yang diminta oleh pemohon layanan arsip.</li> <li>• Unit Kearsipan I wajib menanggapi setiap permintaan layanan arsip paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan dengan tenggang waktu tanggapan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya</li> </ul>

dengan memberikan alasan secara tertulis.

- Apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan, maka Unit Kearsipan I harus memberikan alasan dikecualikan tersebut.
- Unit Kearsipan I hanya memberikan Informasi yang sesuai dengan permintaan pemohon

**b. Permintaan Secara Langsung :**

- Pemohon layanan arsip datang langsung ke Badan Publik.
- Pengelola layanan arsip Dinamis Unit Kearsipan I wajib menerima setiap Permohonan layanan arsip dan langsung menindaklanjuti setiap permohonan layanan arsip.

Apabila arsip yang diminta termasuk arsip yang dikecualikan, maka Pengelola Arsip Dinamis unit kearsipan I harus memberikan alasan dikecualikan tersebut.

**2. Pelayanan Arsip Statis :**

adalah hal-hal yang berkaitan dengan cara- cara atau kegiatan melayani permohonan penggunaan arsip atau informasi yang bersumber dari arsip statis baik untuk kepentingan internal maupun eksternal organisasi pencipta arsip dengan dukungan prasarana/sarana yang tersedia, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, dilaksanakan oleh pihak yang diberi kewenangan sesuai dengan peraturan perundangan

**a. Secara Langsung :**

- Berkunjungke Ruang Layanan Arsip, dengan membawa identitas diri & surat penelitian dari kampus/instansi asal pengguna
- Mengikuti prosedur tata cara akses Arsip Statis & mentaati Tata Tertib Ruang Layanan Arsip

**b. Secara Tidak Langsung :**

- Mengunjungi website Lembaga Kearsipan atau email layanan Arsip Lembaga Kearsipan (ANRI, LKD Provinsi/Kabupaten/Kota, PT)

**Kewajiban pengguna layanan arsip :**

- Memiliki izin penggunaan arsip dari lembaga kearsipan dengan menunjukkan identitas pengguna arsip statis dan tercatat;
- Selain WNI wajib mendapatkan izin penelitian dari lembaga yang terkait dengan urusan

penelitian;

- Mentaati peraturan yang berlaku di lingkungan lembaga kearsipan dalam memanfaatkan atau menggunakan arsip statis
- Mencantumkan sumber dari mana arsip statis diperoleh, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi;
- Dilarang menggandakan setiap arsip statis yang digunakan tanpa seizin lembaga kearsipan;
- Wajib menggunakan arsip statis sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

**Hak Lembaga Kearsipan dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara :**

- Menolak memberikan arsip statis yang tertutup sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
- Menolak memberikan arsip statis apabila tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- Menolak memberikan arsip statis apabila belum tersedia sarana bantu penemuan kembali arsip statis (finding aids);
- Menolak memberikan naskah arsip statis apabila arsip statis yang akan digunakan dalam keadaan rusak;
- Menolak memberikan naskah arsip statis apabila arsip statis yang akan digunakan dalam keadaan rusak;

**Kewajiban Lembaga Kearsipan :**

- Memberikan akses dan layanan arsip statis kepada pengguna arsip statis secara adil/tanpa diskriminasi, tepat, cepat, aman, murah, dan transparan
- Memberikan akses dan layanan arsip statis baik secara langsung maupun secara tidak langsung
- Menjamin kepastian terhadap autentisitas arsip statis yang diberikan kepada pengguna arsip statis
- Menyediakan prasarana dan sarana layanan arsip statis sesuai dengan bentuk dan media arsip, serta ketentuan peraturan perUndang-Undangan
- Menyediakan sumber daya manusia kearsipan untuk kemudahan akses dan layanan arsip statis bagi pengguna arsip stati

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi atau penjelasan terhadap setiap ketidaksesuaian pemberian akses dan layanan kepada pengguna arsip statis</li> <li>• Melaksanakan kesempurnaan layanan arsip statis</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>1. Ketentuan Akses Arsip Dinamis :</b></p> <p>a. Internal organisasi/pencipta arsip (Akses Langsung terhadap Arsipnya) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penentu Kebijakan</li> <li>• Pelaksana Kebijakan</li> <li>• Pengawas Internal</li> </ul> <p>b. Eksternal Organisasi/pencipta arsip (Akses Langsung terhadap Arsipnya)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawas Eksternal/Inspektorat</li> <li>• Penegak hukum</li> </ul> <p>c. Eksternal organisasi (Akses Tidak Langsung terhadap Arsipnya melalui Petugas Layanan arsip)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat Umum</li> <li>• Peneliti</li> <li>• Mahasiswa</li> <li>• Pelajar</li> </ul> <p><b>Prosedur layanan arsip statis :</b> Terlihat pada bagan di bawah ini :</p> <pre> graph TD     A[Peneliti/pengguna layanan arsip] --&gt; B[Ruang Layanan]     C[Reader Consultant] --&gt; B     B --- D[Melakukan registrasi&lt;br/&gt;Memperoleh konsultasi&lt;br/&gt;Meminjam arsip&lt;br/&gt;Menggandakan arsip]     B --- E[Memproses registrasi&lt;br/&gt;Menjelaskan tata tertib dan fasilitas&lt;br/&gt;Menjelaskan biaya administrasi&lt;br/&gt;Menjelaskan penyediaan finding aids&lt;br/&gt;Mengarahkan]   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arsip Inaktif 15 menit ( dengan syarat tersedia daftar arsip inaktif)</li> <li>2. Arsip Statis 15 Menit (Dengan syarat tersedia daftar arsip statis)</li> </ol>

		3. Arsip Statis yang telah di upload dalam JIKN ( 5 menit)
4.	Biaya/Tarif	Tentatif tergantung kebutuhan pengguna layanan arsip baik arsip dinamis maupun arsip statis (biaya penggandaan)
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis Layanan arsip Statis: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penggunaan dan pemanfaatan sarana bantu penemuan kembali arsip statis (manual maupun elektronik)</li> <li>b. Pemberian jasa konsultasi penelusuran arsip statis;</li> <li>c. Penggunaan dan peminjaman arsip statis di ruang baca dalam berbagai bentuk dan media</li> <li>d. Pemberian referensi atau bacaan lain yang dapat mendukung penelitian pengguna arsip statis</li> <li>e. Penggunaan atau pemanfaatan seluruh fasilitas layanan arsip yang tersedia</li> <li>f. Penyediaan jasa reproduksi arsip baik untuk arsip kertas maupun non kertas;</li> <li>g. Penyediaan jasa transliterasi, transkripsi, alih bahasa dalam bahasa Indonesia maupun dalam bahasa asing.</li> </ol> </li> <li>2. Bentuk layanan arsip statis: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan arsip tekstual;</li> <li>b. Layanan arsip peta;</li> <li>c. Layanan arsip microfilm</li> <li>d. Layanan arsip microfisch</li> <li>e. Layanan arsip video</li> <li>f. Layanan arsip film</li> <li>g. Layanan arsip foto</li> <li>h. Layanan arsip audio (termasuk sejarah lisan/oral history)</li> <li>i. Layanan penggandaan arsip stati</li> </ol> </li> </ol>
6.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon berhak mengajukan keberatan, baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui surat), bila pemohon : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tidak mendapatkan informasi yang diinginkan;</li> <li>b. informasi yang diberikan tidak sesuai sebagaimana yang diminta</li> <li>c. permintaan informasi dipersulit;</li> <li>d. penyediaan informasi tidak transparan dan tidak akuntabel.</li> </ol> </li> <li>2. Unit Kearsipan I wajib menerima dan</li> </ol>

		<p>menindaklanjuti setiap keberatan</p> <p>3. Unit kearsipan I menindaklanjuti keberatan Pemohon :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang terkait dengan arsip dinamis menjadi tanggung jawab Pengelola Arsip Dinamis dengan memberikan tanggapan baik lisan atau tulisan kepada Pemohon Informasi Publik melalui UK I;</li> <li>b. Jika Pemohon layanan arsip masih keberatan dengan tanggapan yang disampaikan UK I, maka UK I bersama Bidang bersangkutan melakukan legal review dan memberikan tanggapan kembali atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon layanan arsip dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan secara tertulis yang disertakan bersama tanggapan menguatkan putusan yang ditetapkan oleh bawahannya;</li> <li>c. Dalam memberikan tanggapan keberatan dari Pemohon layanan arsip, UK I dibantu oleh Pengelola Informasi Arsip Dinamis.</li> </ol> <p>4. Keberatan dari Pemohon layanan arsip terhadap penyelenggaraan penyediaan informasi publik di lingkungan UK I yang tidak dapat diselesaikan antara Bidang yang bersangkutan dan Pemohon Informasi, diserahkan ke Pimpinan pencipta arsip.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keberatan diajukan oleh Pemohon layanan arsip dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja.</li> <li>b. Upaya penyelesaian Sengketa layanan arsip diajukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis dari pimpinan pencipta arsip;</li> <li>c. Komisi Informasi Pusat dan Komisi Informasi Provinsi dan/atau Komisi Informasi Kabupaten/Kota harus mulai mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi Nonlitigasi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> </ol>
	<p><b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b></p>	
<p>7.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. UU No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan</li> <li>5. PP No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. PP No. 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</li> <li>7. Perka ANRI No 17 Tahun 2011 Pedoman Pembuatan Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis</li> <li>8. Perka ANRI No 26 Tahun 2011 Tata Cara Penyediaan Arsip Dinamis</li> <li>9. Perka ANRI No 28 Tahun 2011 Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis</li> <li>10. Per KIP No 1 Tahun 2021 Standar Layanan Informasi Pub</li> <li>11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor. 29 Tahun 2023 Tentang Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis,</li> </ol>
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Daya Pendukung Layanan Informasi Arsip Statis       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Layanan Arsip yaitu Unit kerja pada lembaga kearsipan yg memiliki fungsi dan tugas memberikan layanan arsip statis kepada publik</li> <li>b. SDM yaitu pejabat struktural, Arsiparis, pengolah arsip dan tenaga administrasi/pendukung layanan</li> </ol> </li> <li>2. Sarana &amp; Prasarana       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang baca &amp; ruang transit           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana temu balik manual, peralatan/ perlengkapan membaca arsip</li> </ul> </li> <li>b. Sarana manual &amp; elektronik           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software, hardware, perangkat jaringan internet</li> </ul> </li> <li>c. Sarana bantu penemuan Kembali arsip statis           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana yang digunakan untuk membantu temu balik arsip statis yang di simpan di lembaga kearsipan, baik berupa guide Arsip Statis, Daftar Arsip Statis, dan atau Inventaris Arsip dalam bentuk manual atau basis data yang dapat diakses dengan menggunakan komputer sebagai alat</li> </ul> </li> <li>d. Depot Arsip           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung penyimpanan arsip statis yang</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>memiliki pintu darurat dan jauh dari pusat keramaian/pabrik serta jauh dari bahaya banjir</p> <p>e. Record Center</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang penyimpanan arsip inaktif</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pendidikan formal Diploma 3 Kearsipan/S1 umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Arsiparis terampil, Gol. II/c – II/d</li> <li>b. Arsiparis mahir, Gol. II/a – III/b</li> <li>c. Arsiparis penyelia, Gol. III/c – III/d</li> <li>d. Arsiparis ahli pertama, Gol. III/a – III/b</li> </ol> <p>Pendidikan non formal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diklat Kearsipan</li> <li>b. Bimbingan teknis kearsipan</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai Kepala Lembaga Kearsipan sekaligus pimpinan pencipta arsip di lingkungan organisasinya</li> <li>2. Sekretaris sebagai pimpinan unit Kearsipan I yang memiliki kewenang layanan arsip dinamis</li> <li>3. Kepala Bidang Pengelolaan arsip sebagai pimpinan unit Layanan dan Pemanfaatan Arsip statis</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	4 – 5 orang pengelola arsip
12.	Jaminan Pelayanan	Dilayani semaksimal sesuai dengan norma standar operasional prosedur
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai ketentuan dan aturan perUndang-Undangan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Sasaran Kerja Pegawai (SKP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar kualitas hasil kerja ( SKHK) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komponen Standar Kualitas</li> <li>b. Jenis Standar Kualitas <ul style="list-style-type: none"> <li>• SKHK Arsiparis kategori keterampilan</li> <li>• SKHK Arsiparis kategori keahlian</li> </ul> </li> <li>c. Rincian bukti kerja Arsiparis Bukti hasil kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti hasil kerja</li> <li>• Dasar untuk melakukan pekerjaan (SK,Surat Perintah/ Surat Tugas, Instruksi dll)</li> </ul> </li> <li>d. Nilai Kualitas <p>100 Hasil kerja sempurna sesuai ketentuan teknis dan format, serta sudah dimanfaatkan oleh unit kerja ataupun organisasi</p> <p>90 Hasil kerja memenuhi ketentuan teknis dan format, namun belum dimanfaatkan oleh unit kerja ataupun organisasi</p> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>75 Hasil kerja memenuhi ketentuan teknis, namun format belum terpenuhi masih ada beberapa kolom yang informasinya kurang lengkap, dan/atau bukti kerja tidak lengkap</p> <p>60 Hasil kerja meskipun didukung bukti kerja, masih ditemukan kesalahan dalam pengisian format</p> <p>50 Hasil kerja tidak didukung oleh bukti kerja sehingga tidak memenuhi standar kualitas</p> <p>2. Komponen SKHK :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hasil Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti fisik yang dihasilkan</li> </ul> </li> <li>b. Batasan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengendali teknis dalam mekanisme/tahapan</li> </ul> </li> <li>c. Ketentuan Tekhnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengendali teknis dalam mekanisme/tahapan</li> </ul> </li> <li>d. Norma waktu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu yang wajar dan nyata dipergunakan secara efektif dan normal</li> </ul> </li> <li>e. Manfaat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil kerja yang dapat dimanfaatkan</li> </ul> </li> <li>f. Format <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satuan hasil kerja yang harus dipenuhi</li> </ul> </li> <li>g. Volume <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah minimal produk yang harus dikerjakan</li> </ul> </li> <li>h. Bukti Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil kerja dan dasar untuk melakukan kegiatan</li> </ul> </li> </ol>
--	--	---