



# 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 : 100.3.5.4 /KEP. 11.1 - DPK/2024

### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI 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 di 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. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2017 tentang Perpustakaan;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan perpustakaan;
  9. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah;
  10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, sebagaimana diktum KESATU meliputi jenis layanan:
1. Layanan Kunjungan Perpustakaan
  2. Layanan Keanggotaan Perpustakaan
  3. Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)
  4. Layanan Baca ditempat
  5. Layanan Banten Corner
  6. Layanan Koleksi Referensi
  7. Layanan Pinjam Pakai Koleksi/Silang Layan
  8. Layanan Internet
  9. Layanan Pemutaran Film
  10. Layanan Mobil Perpustakaan Keliling/Mobil Pintar
  11. Layanan Bermain Anak-Anak
  12. Layanan Mendongeng
  13. Layanan Baca Buku Anak
  14. Layanan Peminjaman Ruangan/Aula
- KETIGA** : Standar Pelayanan Perpustakaan sebagaimana terlampir dalam lampiran ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT** : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

Ditetapkan di : Kota Serang  
Pada tanggal : 2 Januari 2024

---

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Pj. Gubernur Banten (sebagai laporan);
2. Plt. Sekretaris Daerah Provinsi Banten (sebagai laporan);

LAMPIRAN-1

SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI BANTEN  
NOMOR : /KEP.11-1 - DPK/2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI BANTEN

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah. Secara substansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mengemban:

Visi "Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pilar terwujudnya masyarakat Banten berakhlakul karimah dan pemerintahan yang akuntabel

- Misi ;
1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya perpustakaan dan kearsipan;
  2. Meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan bidang perpustakaan dan kearsipan berbasis TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi);
  3. Meningkatkan kualitas perpustakaan dan kearsipan menuju standar nasional;
  4. Meningkatkan koleksi bahan perpustakaan dan khasanah arsip statis Provinsi Banten;
  5. Meningkatkan kegemaran membaca dan tertib arsip;
  6. Menjadikan perpustakaan dan kearsipan sebagai wahana rekreasi edukatif.

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.

Sehingga tersirat bahwa tuntutan terhadap eksistensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memerlukan penanganan dan pengelolaan yg serius baik dari sarana dan prasarana yg ada menyangkut aspek fisik perpustakaan, koleksi pustaka dan audio visual, akses internet dan penataan yang mewujudkan perpaduan antara aspek informatif, dokumentatif dan rekreatif.

Khusus sumber daya manusia di Bidang Perpustakaan adalah sebagai berikut :

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala Bidang	1 Orang
2	Pustakawan Ahli Madya	1 Orang
3	Pustakawan Ahli Muda	6 Orang
4	Pustakawan Pertama	4 Orang
5	Pustakawan Terampil	3 Orang
6	Pengelola Perpustakaan	1 Orang
7	Pengelola Administrasi	5 Orang
8	Non Asn	13 Orang

## **B. DASAR HUKUM**

Penyelenggaraan operasional pelayanan perpustakaan Provinsi Banten

1. Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 1229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.

## **C. SARANA DAN PRASARANA**

Sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada sesuaikan dengan Standar Pelayanan perpustakaan. Fasilitas pelayanan perpustakaan sudah dapat di lakukan adalah:

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

## **D. KOMPETENSI PELAYANAN**

Sumber daya manusia (SDM) di bidang perpustakaan merupakan kunci keberhasilan pelayanan perpustakaan umum, setiap pelaksana SDM yang ada didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan sesuai keahlian, mampu bekerja secara tim dan berintegrasi pada institusi, bangsa dan negara.

## **E. KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas pelayanan dimaksud adalah kualitas pelayanan dan berlakukannya standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan di perpustakaan daerah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yg senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan agar semakin prima.

## **F. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dimaksud adalah terjaminnya pengguna perpustakaan/pemustaka mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh, fasilitas yang diberikan sebagai berikut ;

1. Petugas Keamanan
2. Petugas Pelayanan Informasi
3. Sarana dan Prasarana yang Digunakan Dalam Rangka Pelayanan Tidak Membahayakan Pengguna Layanan/Pemustaka
4. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi
5. Sarana Obat P3k
6. Sarana Peralatan Alat Pemadam Kebakaran (APAR)
7. Sarana Parkir
8. Tersedianya Jalur Evakuasi/Titik Kumpul

9. Ruang Laktasi
10. Cctv

#### **G. EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN**

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan dalam satuan waktu setiap jenis layanan  
Pengukuran kualitas sangat penting terdapat 10 indikator penilaian evaluasi :

1. Tanggung Jawab Peran
2. Ketepatan Waktu
3. Kualitas Pekerjaan
4. Kualitas Hasil
5. Presensi/Kehadiran
6. Kerjasama Tim
7. Inisiatif
8. Kepemimpinan
9. Perilaku
10. Karakter

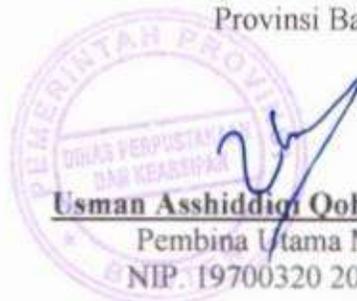
#### **H. PENGAWASAN INTERNAL**

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor pengawasan merupakan salah satu upaya untuk mencapai tujuan agar selalu dalam pola kerangka memperjuangkan visi dan misi yg telah ditetapkan, sehingga unit pengawasan diperlukan untuk mendapatkan gambaran aktifitas pelayanan dan kegiatan perpustakaan

Ditetapkan di : Kota Serang  
Pada tanggal : 2 Januari 2024

---

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Qohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

LAMPIRAN-II

SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
 PROVINSI BANTEN  
 NOMOR : /KEP. u - ~~1~~ - DPK/2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR  
 PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
 PROVINSI BANTEN

**A. STANDAR PELAYANAN**

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

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Kunjungan/Online BatuPusaka
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Penyampaian surat permohonan</p>  <pre> graph TD     A([Menyampaikan surat permohonan ke bagian surat]) --&gt; B{Petugas memproses surat. Syarat lengkap?}     B -- Ya --&gt; C[Mendapatkan konfirmasi]     C --&gt; D[Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan]     B -- Tidak --&gt; A     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan surat permohonan kunjungan ke bagian persuratan</li> <li>2. Petugas memproses surat permohonan</li> <li>3. Mendapatkan konfirmasi</li> <li>4. Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan</li> </ol> <p>B. Pelaksanaan Kunjungan</p>  <pre> graph TD     E[Melaporkan kedatangan kunjungan] --&gt; F[Melakukan penyambutan]     F --&gt; G[Melaksanakan kunjungan didampingi petugas]     </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi</li> <li>2. Melakukan penyambutan</li> <li>3. Melaksanakan kunjungan didampingi petugas</li> </ol> <p>Ketentuan lain: Kunjungan akan didampingi oleh petugas yang ditentukan</p>
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"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: Perpustakaan Banten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Bidang Perpustakaan</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang baca anak/dewasa</li> <li>2) Arena bermain anak</li> <li>3) Kamera DSLR</li> <li>4) Ruang audio visual</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)</li> <li>2. Bimbingan Pemustaka</li> <li>3. Tour leader/Pemandu kunjungan kelompok</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemandu 1 orang</li> <li>2. Pengawas 2 orang</li> <li>3. Dokumentasi 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</li> <li>3. Adanya prosedur, maklumat, kode etik petugas, visi misi tata tertib dan rambu-rambu petunjuk lainnya</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah</li> </ol>

		wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Qohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

2. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Keanggotaan Perpustakaan

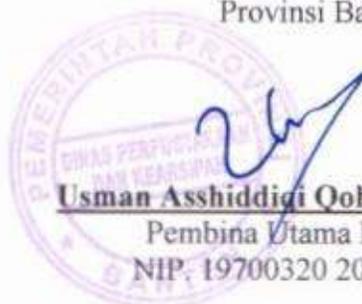
### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1) Kartu Keluarga/Kartu Tanda Penduduk/identitas lainnya yang masih berlaku
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Pemustaka mengisi pendaftaran online sesuai KK dan KTP pada aplikasi SIPANON</p> <p>2) Data pemustaka yang sudah masuk akan di verifikasi oleh petugas</p> <p>3) Petugas memanggil pemustaka jika data sudah sesuai</p> <p>4) Pemustaka datang ke perpustakaan Provinsi Banten untuk difoto dan cetak kartu anggota perpustakaan</p> <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu anggota berlaku selama 2 (dua) tahun</li><li>2. Validasi data anggota dilakukan 2 (dua) tahun sekali</li><li>3. Penerbitan kartu anggota yang hilang, harus disertai dengan KTP.</li></ol> <pre>graph TD; A([Pemustaka pendaftaran online APP SIPANON lainnya KK/KTP/identitas lainnya]) --&gt; B{verifikasi}; B -- Tidak --&gt; A; B --&gt; C[Pemanggilan pemustaka]; C --&gt; D[Petugas mengambil foto pemustaka sebagai kelengkapan kartu perpustakaan]; D --&gt; E[Cetak kartu]; E --&gt; F([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"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li><li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li><li>- Facebook: @perpusdabanten</li><li>- Instagram: @perpusdabanten</li></ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) Kamera</li> <li>3) Printer Kartu</li> <li>4) Meja</li> <li>5) Kursi</li> <li>6) Kartu</li> <li>7) Tinta</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengelola Perpustakaan</li> <li>2) Memahami pengoperasian aplikasi inlislite</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Petugas keamanan yang berjaga di perpustakaan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB                      Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB                      Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB                      Hari Sabtu : 09.00 - 15.00 WIB</p>

Kepala  
 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
 Provinsi Banten

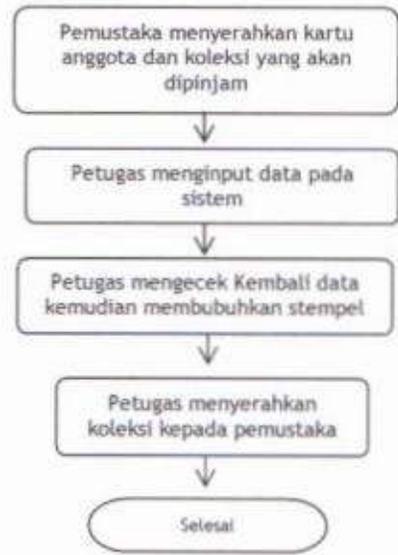


**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
 Pembina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 19700320 200112 1 001

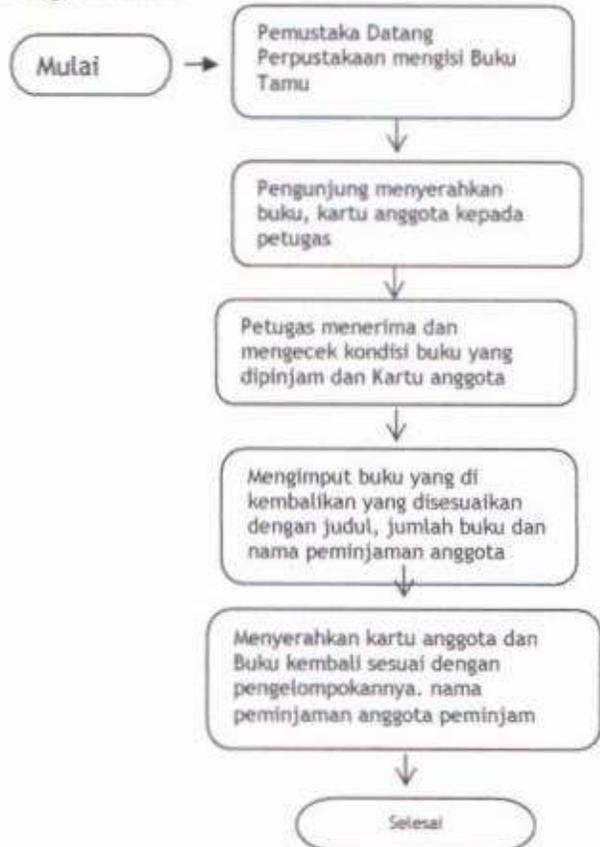
3. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten  
 Pelayanan : Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Buku)

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

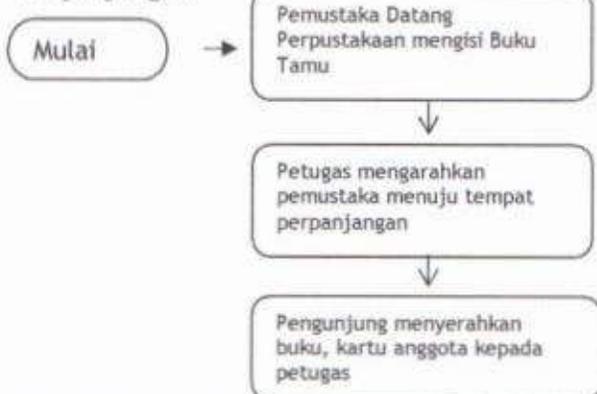
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Peminjaman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menunjukkan kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku</li> <li>2) Pemustaka harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan</li> </ol> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maksimal peminjaman 2 buku</li> <li>2) Masa peminjaman 10 hari, dapat diperpanjang 2 kali masa peminjaman</li> </ol> <p>B. Pengembalian</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membawa buku yang telah dipinjam untuk dikembalikan</li> <li>2) Jika terlambat mengembalikan, maka dikenakan skorsing peminjaman buku sesuai ketentuan yang berlaku</li> </ol> <p>C. Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membawa buku yang akan diperpanjang</li> <li>2) Menunjukkan kartu anggota</li> </ol> <p>Catatan:          Buku yang statusnya terlambat dikembalikan, tidak dapat diperpanjang masa peminjamannya</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemustaka datang ke perpustakaan</li> <li>2) Mengisi buku tamu</li> <li>3) Melakukan penelusuran pada OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>)</li> <li>4) Pemustaka mencari koleksi setelah ditemukan membawa koleksi kepada petugas</li> <li>5) Pemustaka Menyerahkan kartu anggota dan buku yang akan dipinjam kepada petugas</li> <li>6) Petugas memasukkan data peminjaman kepada sistem buku yang akan dipinjam oleh pemustaka</li> <li>7) Petugas mengecek kembali data sudah benar kemudian membubuhkan stempel tanggal pengembalian</li> <li>8) Petugas menyerahkan buku yang akan dipinjam maka pemustaka taat meminjam buku</li> </ol> <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu anggota berlaku selama 2 (dua) tahun</li> <li>2. Pemustaka hanya boleh meminjam 2 (dua) eksemplar buku</li> </ol> <p>• Peminjaman</p>  <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Pemustaka Datang Perpustakaan]     B --&gt; C[Mengisi buku tamu]     C --&gt; D[Melakukan Penelusuran koleksi]     D --&gt; E[Pemustaka mencari koleksi kemudian dibawa ke petugas]   </pre>



• Pengembalian



• Perpanjangan



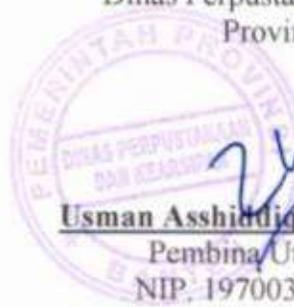
		<pre> graph TD     A[Petugas menerima dan mengecek kondisi buku yang dipinjam dan Kartu anggota] --&gt; B[Menginput buku yang di perpanjang yang disesuaikan dengan judul, jumlah buku dan nama peminjaman]     B --&gt; C[Menyerahkan kartu anggota dan Buku kembali kepada pemustaka]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit selain waktu antrian
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Peminjaman dan Pengembalian Buku
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdabanten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan ada di bidang Perpustakaan</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) Barcode</li> <li>3) Scaneer</li> <li>4) Meja</li> <li>5) Kursi</li> <li>6) ATK</li> <li>7) Instalasi listrik</li> <li>8) Wifi/inislite</li> <li>9) AC</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Memahami pengoperasian aplikasi inislite

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
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, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya 2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 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 keterampilan 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 (APAR) - P3K - Penjaga keamanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

4. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Baca Ditempat

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu di komputer yang telah disediakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Memilih buku yang ingin dibaca pada penelusuran]; B --&gt; C[Membaca buku]; C --&gt; D([Selesai]);</pre></div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu di komputer</li><li>2) Melakukan penelusuran pada computer penelusuran</li><li>3) Pemustaka menuju ruangan dimana koleksi tersedia dan memilih buku di rak</li><li>4) Pemustaka membaca di ruang baca perpustakaan</li><li>5) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan</li></ol> <p>Ketentuan khusus: Buku yang terdapat di uang perpustakaan hanya dapat dibaca di tempat</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain waktu membaca buku
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan baca ditempat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li><li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li><li>- Facebook: @perpusdabanten</li><li>- Instagram: @perpusdabanten</li></ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang diskusi</li> <li>2. Ruang membaca</li> <li>3. Rak penyimpanan koleksi bahan pustaka</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan</li> <li>2. Pengelola Perpustakaan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Qohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

5. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Banten Corner

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu di komputer yang telah disediakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Memilih buku yang ingin dibaca]; B --&gt; C[Membaca buku]; C --&gt; D([Selesai]);</pre></div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu di komputer</li><li>2) Pemustaka melakukan pencarian pada komputer penelusuran</li><li>3) Pemustaka memilih buku di rak pada ruangan Banten Corner</li><li>4) Pemustaka membaca di ruang Banten Corner dan Referensi</li><li>5) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan</li></ol> <p>Ketentuan khusus: Buku yang terdapat di Banten Corner hanya dapat dibaca di tempat</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 menit selain waktu membaca buku
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Banten Corner
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li><li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li><li>- Facebook: @perpusdabanten</li><li>- Instagram: @perpusdabanten</li></ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang diskusi</li> <li>2. Ruang membaca</li> <li>3. Rak penyimpanan koleksi bahan pustaka</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan</li> <li>2. Pengelola Perpustakaan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia kursi roda memudahkan kelompok rentan menuju ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten

**Usman Asshiddiqi Qohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

6. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Referensi

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu di komputer yang telah disediakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Memilih buku yang ingin dibaca]; B --&gt; C[Membaca buku]; C --&gt; D([Selesai]);</pre></div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu di komputer</li><li>2) Melakukan penelusuran pada computer penelusuran</li><li>3) Pemustaka menuju ruangan referensi dan memilih buku di rak</li><li>4) Pemustaka membaca di ruang Referensi</li><li>5) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan</li></ol> <p>Ketentuan khusus: Buku yang terdapat di Ruang referensi hanya dapat dibaca di tempat</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain waktu membaca buku
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Referensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li><li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li><li>- Facebook: @perpusdabanten</li><li>- Instagram: @perpusdabanten</li></ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	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 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang diskusi 2. Ruang membaca 3. Rak penyimpanan koleksi bahan pustaka
3	Kompetensi Pelaksana	3. Pustakawan 4. Pengelola Perpustakaan
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	7. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya 8. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 9. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk 10. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai 11. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM 12. 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 - Petugas keamanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten

  
**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

7. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Pinjam Pakai Koleksi/Silang layan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Peminjaman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengajukan surat permohonan pinjam pakai koleksi</li> <li>2) Melakukan pendaftaran khusus untuk pinjam pakai koleksi</li> </ol> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maksimal peminjaman 100 buku</li> <li>2) Peminjaman disertai berita acara</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemustaka menunjukkan kartu anggota khusus pinjam pakai koleksi</li> <li>2) Pemustaka bisa mencari buku yang akan dipinjam</li> <li>3) Petugas memasukkan kepada sistem buku yang akan dipinjam</li> <li>4) Petugas membuat berita acara penyerahan buku</li> </ol> <p>Ketentuan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pinjam pakai berlaku 3 bulan dan bisa diperpanjang/ganti buku</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph TD     A([Pemustaka menunjukkan kartu anggota dan buku yang hendak dipinjam]) --&gt; B[Petugas memasukkan buku yang akan dipinjam ke dalam sistem]     B --&gt; C[Petugas membuat berita acara]     C --&gt; D([Selesai])             </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Pinjam Pakai Koleksi/Silang layan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdabanten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) ATK</li> <li>3) Handphone</li> <li>4) Kamera DSLR</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pustakawan</li> <li>2) Pengelola Perpustakaan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (senyum, salam, sapa sopan dan santun)</li> <li>3) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten

**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

8. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan 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 internet</p> <pre> graph TD     A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Memanfaatkan internet]     B --&gt; C([Selesai])           </pre> <p>Keterangan:            1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu            2) Pemustaka memanfaatkan layanan yang tersedia</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain memanfaatkan layanan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Internet
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdaprov.banten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Wifi</li> <li>3. CCTV</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan</li> <li>2. Pengelola Perpustakaan</li> <li>3. Pranata computer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu

		<p>proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</p> <p>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa)</p> <p>3) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</p> <p>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</p> <p>6) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten

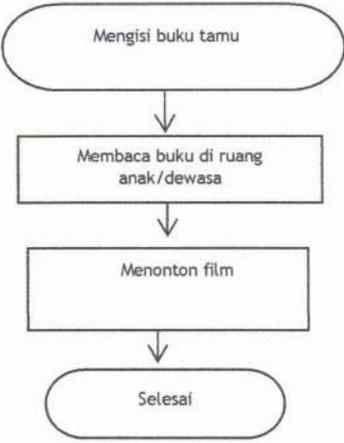


**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

9. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Pemutaran Film

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mengajukan surat permohonan layanan pemutaran Film 2. Terjadwal di layanan Perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Membaca buku di ruang anak/dewasa]     B --&gt; C[Menonton film]     C --&gt; D([Selesai])         </pre> <p>Keterangan:            1) Pemustaka datang berkelompok/ perorangan mengisi buku tamu            2) Pemustaka memanfaatkan membaca buku            3) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan            4) Pemustaka menerima layanan pemutaran film</p> <p>Ketentuan khusus:            Layanan untuk perorangan, komunitas/ sekolah mengajukan permohonan kunjungan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain menerima layanan Menonton Film
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Pemutaran Film
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdabanten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
---	-------------	--

		<p>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Ruang baca</p> <p>3. Ruang audio visual</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pustakawan</p> <p>2. Pengelola Perpustakaan</p> <p>3. Pengelola multimedia</p>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Qohara, S.Sos, M.Si**

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP. 19700320 200112 1 001

10. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Perpustakaan Keliling dan Layanan Mobil Pintar

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan perpustakaan keliling/mobil pintar dan SMK/MA/SMA sasaran perpustakaan keliling/mobil pintar
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Penjadwalan kunjungan]) --&gt; B[Pemberitahuan ke pemohon/sekolah sasaran]; B --&gt; C[Kunjungan perpustakaan keliling/mobil pintar]; C --&gt; D([Selesai]);</pre> <p>Keterangan: 1) Pemustaka datang dan mengisi daftar hadir 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> <p>Ketentuan khusus: 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</p>
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	- Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 08111966658 - Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a> - Facebook: @perpusdaprovbanten - Instagram: @perpusdabanten *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	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 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Mobil Unit Perpustakaan Keliling (MUPK) 2. Kursi 3. Kamera DSLR 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1) Pustakawan 2) Pengelola perpustakaan 3) Driver/Pengemudi
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 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 keterampilan SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- MUPK laik jalan - Koleksi bahan pustaka yang baik - P3k
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten

**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

11. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan bermain anak-anak

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mengajukan surat permohonan layanan kunjungan 2. Terjadwal di layanan Perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Membaca buku di ruang anak]     B --&gt; C[Memanfaatkan layanan bermain anak]     C --&gt; D([Selesai])             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemustaka datang berkelompok/perorangan mengisi buku tamu</li> <li>2) Pemustaka diantar membaca buku/ke ruang pustakawan</li> <li>3) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan</li> <li>4) Pemustaka memanfaatkan layanan bermain yang telah disediakan</li> </ol> <p>Ketentuan khusus: Layanan untuk perorangan, komunitas/sekolah mengajukan permohonan kunjungan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain menerima layanan bermain
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan bermain anak-anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdabanten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan</p>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang</li> </ol>
---	-------------	--

		<p>Pelayanan Publik;</p> <p>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Ruang membaca</p> <p>3. Ruang bermain</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pustakawan</p> <p>2. Pengelola Perpustakaan</p>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



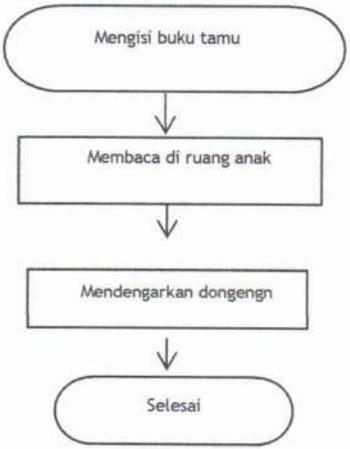
**Usman Asshiddiqi Ophara, S.Sos, M.Si**

Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

12. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Mendongeng

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mengajukan surat permohonan layanan Mendongeng 2. Terjadwal di layanan perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Membaca di ruang anak]     B --&gt; C[Mendengarkan dongeng]     C --&gt; D([Selesai])             </pre> <p>Keterangan:                      1) Pemustaka datang berkelompok/perorangan mengisi buku tamu                      2) Pemustaka diarahkan membaca buku/ke ruang pustakawan                      3) Pemustaka menerima layanan dongeng                      4) Selesai membaca, buku dikembalikan di tempat yang telah disediakan</p> <p>Ketentuan khusus:                      Layanan untuk komunitas/sekolah mengajukan permohonan kunjungan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain menerima layanan dongeng
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Mendongeng
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS / WA Pengaduan ke 08111966658 - Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a> - Facebook: @perpusdabanten - Instagram: @perpusdabanten *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	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 48 Tahun 2022
---	-------------	---

		tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Ruang mendongeng 4. Ruang audio visual
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan 2. Pengelola Perpustakaan 3. Pendongeng professional 4. Pengelola multimedia
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 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 keterampilan 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 - Petugas keamanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan dua bulan sekali
9	Aksesibilitas	- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan - 1 unit lift
10	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

13. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Pelayanan : Layanan Baca Buku Anak

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

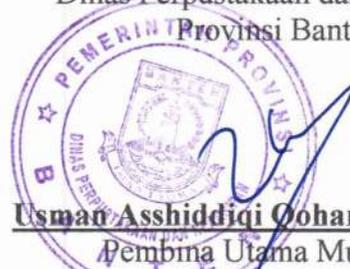
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi buku tamu yang telah disediakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Layanan Buku Anak</p>  <pre> graph TD     A([Mengisi buku tamu]) --&gt; B[Membaca buku di ruang anak]     B --&gt; C([Selesai])         </pre> <p>Keterangan:                      1) Pemustaka datang dan mengisi buku tamu                      2) Pemustaka memanfaatkan layanan buku anak yang tersedia</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 menit selain memanfaatkan layanan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Baca Buku Anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- SMS / WA Pengaduan ke 08111966658</li> <li>- Website : <a href="http://dpk.bantenprov.go.id">dpk.bantenprov.go.id</a></li> <li>- Facebook: @perpusdaprov.banten</li> <li>- Instagram: @perpusdabanten</li> </ul> *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4) Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Meja baca anak</li> <li>3. Kursi baca anak</li> <li>4. Buku anak</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan</li> <li>2. Pengelola Perpustakaan</li> <li>3. Pranata komputer</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa)</li> <li>3) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ramp</i> (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Asshiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001

14. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten  
 Pelayanan : Layanan Peminjaman Ruang/Aula Audiovisual

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1) Mengajukan surat permohonan peminjaman ruangan/Aula Audiovisual/Theater 2) Terjadwal dilayanan Perpustakaan dan Kasubag Umum & Kepegawaian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Penjadwalan Peminjaman Ruang]) --&gt; B[Pemberitahuan ke Pemohon]     B --&gt; C[Kegiatan Pemohon]     C --&gt; D([Selesai])           </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit selain kegiatan pemohon
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Layanan Peminjaman ruangan/Aula Audio Visual/Theater
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Kasubag Umum dan Kepegawaian *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah bidang perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1	Dasar Hukum	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 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, uraian tugas dan Tata Kerja dinas Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1) Komputer 2) ATK 3) Handphone 4) Kamera DSLR
3	Kompetensi Pelaksana	1) Pustakawan 2) Pengelola Perpustakaan

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 5S (Senyum, Salam, Sapa Sopan Dan Santun)</li> <li>3) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu petunjuk</li> <li>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan keterampilan SDM</li> <li>6) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>- Titik kumpul</li> <li>- Jalur evakuasi</li> <li>- Kelengkapan alat pemadam kebakaran</li> <li>- P3K</li> <li>- Petugas keamanan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (Satu) bulan sekali
9	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> <li>- 1 unit lift</li> </ul>
10	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB</p> <p>Hari Jum'at : 07.30 – 16.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu : 09.00 – 15.00 WIB</p>

Kepala  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Banten



**Usman Ashiddiqi Oohara, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19700320 200112 1 001