



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Letjen Sutoyo No. 6 Telp./Fax (0561) 743779 - 762096

PONTIANAK

www.dpk.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 10/DPK/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

- Menimbang** : a. bahwa 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. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 42);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan:
1. Layanan Anggota
 2. Layanan Baca Ditempat
 3. Layanan Sirkulasi
 4. Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka
 5. Layanan Internet
 6. Layanan Perpustakaan Keliling
 7. Layanan Referensi
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggaran dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 6 Januari 2022

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



YULINE MARHAENI

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 10/DPK/2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
 KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Layanan Anggota

Service Delivery	
1	<p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulir Pendaftaran (di tautan <i>kalbar.link/daftar</i>) b. Pasfoto 3 x 4 1 lembar c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk / Kartu Keluarga 1 lembar d. Foto Kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) bagi mahasiswa 1 lembar e. Kartu Anggota Perpustakaan asli (untuk permohonan perpanjangan masa berlaku)
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>Alur Pendaftaran :</p> <pre> graph LR A[Mengisi Buku Tamu] --> B[Menuju Loker Pendaftaran] B --> C[Menyerahkan Persyaratan] C --> D{Lengkap?} D -- Ya --> E[Mendapatkan Bukti Penyerahan Berkas] D -- Tidak --> C </pre> <p>Alur Cetak Kartu :</p> <pre> graph LR A[Menyerahkan Bukti Penyerahan Berkas] --> B[Menerima Kartu Anggota Perpustakaan] B --> C[Mengisi Buku Register] </pre> <p>Prosedur Pendaftaran :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka berkunjung ke Gedung Pelayanan Perpustakaan Kalbar sesuai dengan Jam Layanan b. Pemustaka mengisi buku tamu c. Pemustaka menuju ke Loker Pendaftaran Anggota di Gedung Layanan Perpustakaan d. Pemustaka menyerahkan persyaratan e. Petugas melakukan verifikasi persyaratan f. Jika persyaratan lengkap, petugas memberikan bukti penyerahan berkas. <p>Prosedur Cetak Kartu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka menyerahkan bukti penyerahan berkas b. Pemustaka mendapatkan kartu anggota perpustakaan dan mengisi buku register.
3	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) jam</p>
4	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kartu Anggota Perpustakaan</p>

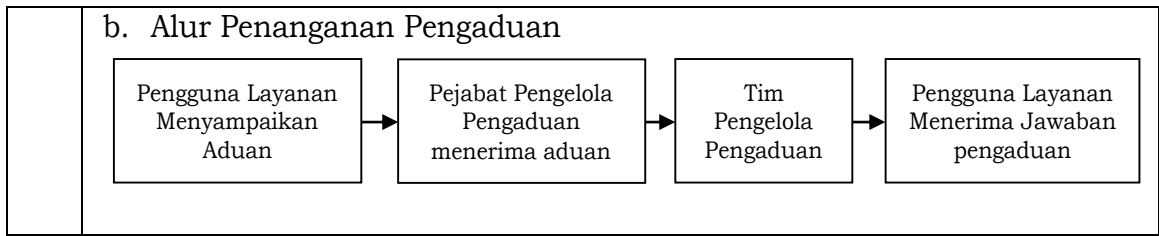
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pegguna Layanan Menerima Jawaban pengaduan] </pre>
---	--

<i>Manufacturing</i>	
1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;
2	<p>Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Kursi Tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, WIFI gratis, Toilet, Musholla, Air Conditioner (AC) b. Komputer dan Printer Cetak Kartu c. Sistem Otomasi Perpustakaan d. Jaringan Internet
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pendaftaran Anggota dan Layanan Perpanjangan Masa Berlaku Anggota c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Mampu mengoperasikan komputer e. Mampu mengoperasikan dan memahami Sistem Otomasi Perpustakaan (inlislite v3.2)
4	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendali Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)

5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi dan Data Pendaftar/pemustaka dijamin keamanan. b. Pelayanan dilaksanakan Gedung pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Layanan Baca Ditempat

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Berpakaian Sopan dan Rapi b. KTP/SIM asli sebagai jaminan untuk peminjaman lemari penyimpanan (<i>locker</i>)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Mengisi Buku Tamu] --> B[Menyimpan Tas/Barang di Locker] B --> C[Melakukan Pencarian Koleksi bahan pustaka] C --> D{Ditemukan?} D -- Ya --> E[Menuju Ruang Baca] E --> F[Menyerahkan bahan pustaka ke Petugas] F --> G[Menerima bahan pustaka] G --> H[Menuju ke meja baca] D -- Tidak --> C </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka berkunjung ke Gedung Pelayanan Perpustakaan Kalbar sesuai dengan Jam Layanan b. Pemustaka mengisi buku tamu c. Pemustaka menyimpan tas/barang bawaan di lemari penyimpanan dengan menyerahkan KTP/SIM sebagai jaminan. d. Melakukan Pencarian Koleksi/Bahan Pustaka di ruang koleksi. Pencarian bahan pustaka dapat memanfaatkan Komputer OPAC (Online Public Access Catalog) yang tersedia dengan melihat informasi nomor panggil (nomor rak) bahan pustaka tersebut. e. Dilarang mengacak-acak bahan pustaka yang tersusun di rak. f. Jika bahan pustaka ditemukan, menuju ruang baca g. Menyerahkan bahan pustaka ke petugas untuk dicatat h. Menerima bahan pustaka dan menuju ke meja baca. i. Setelah membaca, bahan pustaka diletakkan di meja baca.
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) jam
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Àkses Baca ditempat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/)



<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat Parkir, buku tamu, Ruang Pelayanan, Kursi Tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, WIFI gratis, Toilet, Musholla, Air Conditioner (AC), Meja dan kursi baca, bahan pustaka b. Komputer c. Sistem Otomasi Perpustakaan d. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Baca ditempat c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Mampu mengoperasikan dan memahami sistem otomasi perpustakaan (inlislite v3.2)
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendali Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi dan Data pemustaka dijamin keamanan.

	b. Pelayanan dilaksanakan Gedung pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. e. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Layanan Sirkulasi

<i>Service Delivery</i>	
1	<p>Persyaratan</p> <p>a. Peminjaman Bahan Pustaka 1) Kartu Anggota Perpustakaan aktif 2) Tidak diwakilkan 3) Anggota tidak terkena suspend</p> <p>b. Perpanjangan Masa peminjaman bahan pustaka 1) Kartu Anggota Perpustakaan Aktif 2) Tidak diwakilkan 3) Peminjaman tidak melewati jatuh tempo 4) Tidak melewati maksimum perpanjangan (2 kali masa perpanjangan)</p> <p>c. Pengembalian Bahan Pustaka 1) Membawa Bahan Pustaka yang dipinjam 2) Kartu Anggota Perpustakaan</p>
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>Alur Peminjaman dan Perpanjangan Masa Peminjaman bahan pustaka :</p> <pre> graph LR A[Menyerahkan Kartu Anggota dan Bahan Pustaka] --> B[Memenuhi Persyaratan] B --> C[Menerima Struk Digital, Kartu Anggota dan Bahan Pustaka yang dipinjam] </pre> <p>Alur Pengembalian Bahan Pustaka :</p> <pre> graph TD D[Menyerahkan Bahan Pustaka dan Kartu Anggota] --> E{Terlambat?} E -- Ya --> F[Anggota Terkena Suspend] E -- Tidak --> G{Hilang / Rusak?} F --> H[Menerima Struk Digital dan Kartu Anggota] G -- Tidak --> H G -- Ya --> I[Anggota Mengganti Bahan Pustaka] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemustaka berkunjung ke Gedung Pelayanan Perpustakaan Kalbar sesuai dengan Jam Layanan Pemustaka mengisi buku tamu Pemustaka menuju Meja pelayanan sirkulasi Jangka waktu peminjaman selama 14 (empat belas) hari yang dapat diperpanjang masa peminjaman maksimal 2 (dua) kali Maksimal peminjaman sebanyak 5 (lima) judul bahan pustaka Jika pengembalian terlambat, pemustaka dikenakan skorsing/suspend (tidak dapat melakukan peminjaman) selama waktu keterlambatan.

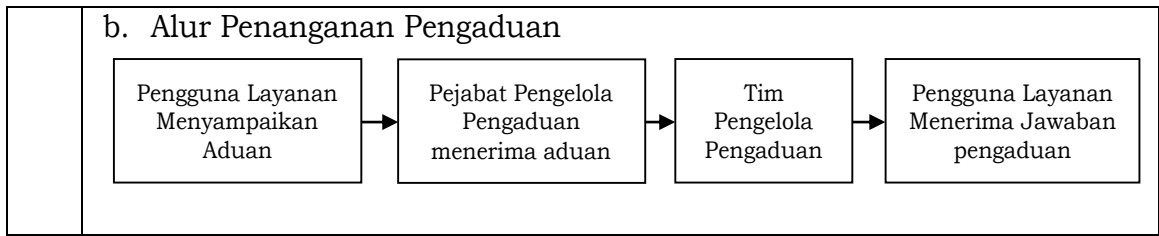
	<p>g. Jika bahan pustaka hilang/rusak, pemustaka wajib mengganti bahan pustaka dengan judul yang sama seperti yang dipinjam.</p> <p>h. Setiap selesai melakukan transaksi, pemustaka mendapatkan bukti transaksi berupa struk digital yang dikirim melalui pesan <i>WhatsApp</i>.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	15 menit
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Peminjaman Bahan Pustaka
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban pengaduan] </pre>

<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Tempat Parkir, Meja pelayanan sirkulasi, Kursi Tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, WIFI gratis, Toilet, Musholla, Air Conditioner (AC) b. Komputer c. Sistem Otomasi Perpustakaan d. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Sirkulasi

	<ul style="list-style-type: none"> c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Mampu mengoperasikan komputer e. Mampu mengoperasikan dan memahami Sistem Otomasi Perpustakaan (inlislite v3.2)
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> d. Pejabat Pengendali Gratifikasi; e. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi dan Data pemustaka dijamin keamanan. b. Pelayanan dilaksanakan Gedung pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka

Service Delivery	
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi Formulir Permohonan di tautan <i>kalbar.link/bebaspustaka</i> b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Kartu Keluarga (KK) c. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) d. Pasfoto e. Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<pre> graph TD A[Memenuhi Persyaratan] --> B[Mengisi Formulir] B --> C[Petugas melakukan verifikasi] C --> D{Syarat Sesuai?} D -- Ya --> E[Penerbitan Surat] E --> F[Pengiriman Surat via email] F --> G[Menerima notifikasi WhatsApp dan File Surat] D -- Tidak --> H[Petugas Mengirim Pesan via email] H --> I[Mengirim perbaikan via email] I --> C </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan mengunggah persyaratan b. Jika persyaratan tidak sesuai, maka petugas akan memberitahukan melalui email pemohon. c. Status anggota pemohon dinonaktifkan. d. Pemohon non anggota akan didaftarkan sebagai anggota perpustakaan dengan status bebas pustaka. e. Pemohon mendapatkan notifikasi melalui pesan WhatsApp jika surat telah diterbitkan dan dikirim ke email pemohon f. Surat diunduh dan dicetak secara mandiri oleh pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari kerja
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Bebas Pustaka
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/)

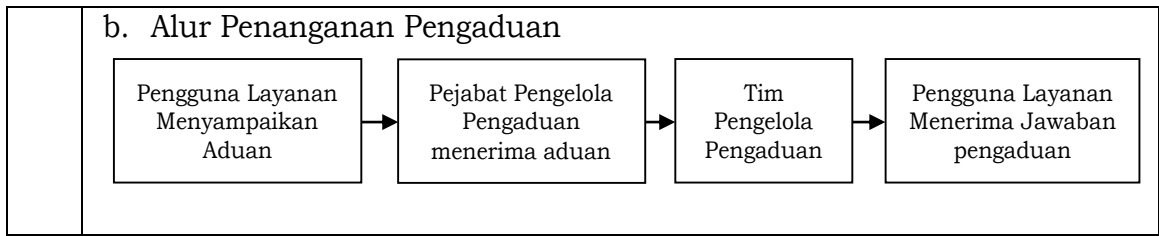


<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	a. Formulir Permohonan <i>Online</i> b. Komputer c. Sistem Otomasi Perpustakaan d. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Mampu mengoperasikan dan memahami sistem otomasi perpustakaan (inlislite v3.2)
4	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendali Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi dan Data pemohon dijamin keamanannya. b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana

	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
--	---

5. Layanan Internet

Service Delivery	
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Berpakaian Sopan dan Rapi b. Memiliki Perangkat Mobile / Dekstop (Handphone / Laptop) (Untuk Akses Wifi)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Menyambungkan Perangkat Ke Jaringan WIFI "PUSTAKA KALBAR"] --> B[Menampilkan Halaman Masuk (login)] B --> C[Memasukkan Data Diri (Anggota / Tamu)] C --> D[Klik Login] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka berkunjung ke Gedung Pelayanan Perpustakaan Kalbar sesuai dengan Jam Layanan b. Pemustaka mengisi buku tamu c. Pemustaka menyimpan tas/barang bawaan di lemari penyimpanan dengan menyerahkan KTP/SIM sebagai jaminan. d. Menyambungkan Perangkat ke Jaringan WIFI "PUSTAKA KALBAR" yang tersedia disetiap lantai e. Menampilkan Halaman Masuk (login). Halaman masuk dapat tampil otomatis ketika perangkat telah tersambung ke jaringan Wifi. Jika tidak tampil, lihat notifikasi perangkat atau buka <i>browser</i> lalu ketikkan www.google.com. f. Memasukkan data diri pada halaman login. Anggota memasukkan nomor anggota dan tanggal lahir. Nonanggota memasukkan data nama, nomor HP, Jenis Kelamin, rentang usia. g. Menekan tombol Login h. Pemustaka wajib mentaati syarat dan ketentuan penggunaan layanan internet yang dapat dilihat di kalbar.link/internetperpus
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	5 (lima) menit
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Akses Internet
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/)

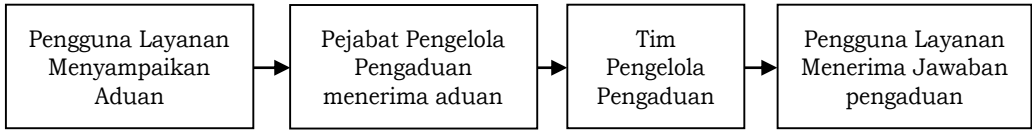


<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	Tempat Parkir, buku tamu, Ruang Pelayanan, Kursi Tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, Toilet, Musholla, Air Conditioner (AC), Meja dan kursi baca
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Internet c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Memahami jaringan komputer dan internet.
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendali Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5	Jumlah Pelaksana
	1 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, mudah, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi dan Data pemustaka dijamin keamanan. b. Pelayanan dilaksanakan Gedung pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana

	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
--	---

6. Layanan Perpustakaan Keliling

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Berada di lokasi Perpustakaan Keliling b. Surat Permohonan Kunjungan Perpustakaan Keliling c. Penanggungjawab untuk peminjaman bahan pustaka
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<p>a. Alur Pelayanan Perpustakaan Keliling</p> <pre> graph TD A[Mendatangi Perpustakaan Keliling] --> B[Membaca] A --> C[Meminjam Bahan Pustaka] A --> D[Menonton Pemutaran Film] </pre> <p>b. Alur Permohonan Kunjungan Perpustakaan Keliling</p> <pre> graph LR A[Menyampai Surat Permohonan] --> B[Dihubungi Petugas] B --> C[Kunjungan Perpustakaan Keliling] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka berkunjung ke Lokasi Perpustakaan Keliling sesuai dengan jadwal kunjungan b. Pemustaka mengisi buku tamu c. Pemustaka dapat melakukan kegiatan membaca, meminjam buku, dan menonton pemutaran film. d. Pemustaka juga dapat mengajukan permohonan untuk kunjungan perpustakaan keliling dengan menyampaikan surat permohonan ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, Jl. Letjen Sutoyo No.6 Pontianak. e. Petugas akan menghubungi untuk penetapan jadwal kunjungan perpustakaan keliling.
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) jam
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Informasi bahan pustaka perpustakaan keliling
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700 4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id)

	<p>6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/)</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban pengaduan] </pre>
--	---

<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	Buku tamu, alas duduk, televisi, proyektor, layar proyektor, pengeras suara, bahan pustaka, mobil perpustakaan keliling, laptop, generator set
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Perpustakaan Keliling c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. d. Memahami pengoperasian komputer</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendali Gratifikasi; b. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, mudah, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Pelayanan dilakukan di lokasi kunjungan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar keamanan lokasi.

	b. Pelayanan dilaksanakan menggunakan mobil layanan perpustakaan keliling dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. e. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7. Layanan Referensi

Service Delivery	
1	Persyaratan
	Berpakaian Sopan dan Rapi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<p>a. Alur Baca ditempat Referensi</p> <pre> graph TD A[Menuju Ruang Referensi] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Melakukan Pencarian Koleksi bahan pustaka] C --> D{Ditemukan?} D -- Ya --> E[Menyerahkan bahan pustaka ke Petugas] E --> F[Menerima bahan pustaka] F --> G[Menuju ke meja baca] D -- Tidak --> C </pre> <p>b. Alur Penggandaan / Fotokopi Bahan Pustaka referensi</p> <pre> graph LR A[Menyerahkan KTP/SIM Asli] --> B[Melakukan Fotokopi bahan pustaka] B --> C[Menyerahkan Bahan Pustaka Ke Petugas] C --> D[Menerima KTP/SIM asli] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemustaka berkunjung ke Ruang Refensi, Gedung Pelayanan Perpustakaan Kalbar sesuai dengan Jam Layanan Pemustaka mengisi buku tamu Pemustaka menyimpan tas/barang bawaan di lemari penyimpanan dengan menyerahkan KTP/SIM sebagai jaminan. Melakukan Pencarian Koleksi/Bahan Pustaka di ruang koleksi. Pencarian bahan pustaka dapat memanfaatkan Komputer OPAC (Online Public Access Catalog) yang tersedia dengan melihat informasi nomor panggil (nomor rak) bahan pustaka tersebut. Dilarang mengacak-acak bahan pustaka yang tersusun di rak. Jika bahan pustaka ditemukan, Menyerahkan bahan pustaka ke petugas untuk dicatat Menyerahkan bahan pustaka ke petugas untuk dicatat Menerima bahan pustaka dan menuju ke meja baca. Setelah membaca, bahan pustaka diletakkan di meja baca. Penggandaan bahan pustaka wajib menyerahkan jaminan berupa KTP/SIM asli. Penggandaan dilakukan secara mandiri diluar lingkungan perpustakaan
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 (tiga puluh) menit
4	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Informasi bahan rujukan (referensi)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;

	<p>3) WhatsApp / SMS : 0857-5293-9700</p> <p>4) Email : dpkkalbarprov@gmail.com / perpustakaankalimantanbarat@gmail.com</p> <p>5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id)</p> <p>6) Online melalui website DPK Kalbar (https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/)</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban pengaduan] </pre>
--	---

<i>Manufacturing</i>	
1	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>c. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi;</p> <p>d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perpustakaan;</p> <p>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<p>e. Tempat Parkir, buku tamu, Ruang Pelayanan, Kursi Tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, WIFI gratis, Toilet, Musholla, Air Conditioner (AC), Meja dan kursi baca, bahan pustaka</p> <p>f. Komputer</p> <p>g. Sistem Otomasi Perpustakaan</p> <p>h. Jaringan Internet</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>e. Memahami tugas dan fungsi</p> <p>f. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Baca ditempat</p> <p>g. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p> <p>h. Mampu mengoperasikan dan memahami sistem otomasi perpustakaan (inlislite v3.2)</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>d. Pejabat Pengendali Gratifikasi;</p> <p>e. Pengawasan Internal melekat dari Atasan Langsung;</p> <p>f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</p>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan
	c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan

	d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi dan Data pemustaka dijamin keamanan. b. Pelayanan dilaksanakan Gedung pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, pejabat fungsional Pustakawan dan Petugas Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



YULINE MARHAENI