

## 1. Layanan Story Telling

### Komponen Service Delivery

| No | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ket.                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                              | Bersurat Secara Resmi                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Permohonan layanan diajukan melalui surat resmi dalam bentuk hardcopy maupun softcopy yang disampaikan langsung atau melalui media elektronik sesuai ketentuan yang berlaku.  |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur            | 1) Surat Diproses oleh sekretariat<br>2) Dicatat dalam buku kendali<br>3) Diserakah kepada Kepala Dinas<br>4) Disposisi Kepala Dinas Kepada Kepala Bidang Perpustakaan<br>5) Disposisi Kepala Bidang Ke Pustakawan<br>6) Konfirmasi Pelayanan Waktu, Tanggal dan hari Pelayanan<br>7) Pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan | Menetapkan alur pelayanan konsultasi perpustakaan yang tertib, terarah, dan terkoordinasi sehingga setiap permohonan layanan dapat diproses secara efektif dan tepat sasaran. |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 20 - 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Jangka waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan yang diperlukan                                                                                                         |
| 4  | Biaya / Tarif                            | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tanpa dipungut biaya.                                                                                                                                                         |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Mendongeng/bercerita                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Memberikan layanan secara profesional.                                                                                                                                        |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1) Melalui surat ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten banyumas, Jl. Jend Gatot SUBroto No.85 Purwokerto<br>2) Telp (0281 636115 Sekretariat), ( 0281 635967 Layanan Perpustakaan)                                                                                                                                 | Berupa penyediaan kotak saran/pengaduan, kontak layanan dan media komunikasi elektronik                                                                                       |

| No | Komponen | Uraian                                                                    | Ket. |
|----|----------|---------------------------------------------------------------------------|------|
|    |          | 3) Fax 0281 636115<br>4) Email arpudabanyumas@gmail.com<br>5) Kotak Saran |      |

#### Komponen Manufacturing

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ket.                                                                                                                                                                                   |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dasar Hukum                    | 1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan<br>2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Perpustakaan<br>3) Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 11 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perpustakaan<br>4) Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembinaan Perpustakaan<br>5) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah | Menjadi landasan hukum dan pedoman dalam penyelenggaraan, pengelolaan, pembinaan, serta pelaksanaan pelayanan perpustakaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 2   | Sarana Prasarana dan Fasilitas | Sarana :<br>Meja, Kursi Petugas dan Penerima Layanan, rak / Locker, Buku tamu, Komputer dan Printer, ATK, Buku Pedoman / Standar Perpustakaan<br>Prasarana :<br>Gedung atau Ruang Layanan                                                                                                                                                                                                                       | Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif, nyaman, dan tertib.    |
| 3   | Kompetensi Pelaksana           | 1) Diploma / Sarjana Umum / Kepustakawanan<br>2) Memiliki Pengetahuan dan wawasan terkait perpustakaan dan pengetahuan lain yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan sesuai standar yang berlaku<br>3) Mampu berkomunikasi dengan baik<br>4) Mampu mengoperasikan komputer                                                                                                                                | Menetapkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia yang bertugas dalam pengelolaan perpustakaan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan                  |

| No. | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ket.                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | dan peralatan teknis perpustakaan<br>5) mampu bekerjasama dengan orang lain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | sesuai standar yang berlaku.                                                                                                                                                                                               |
| 4   | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh atasan secara berjenjang ( Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinue dan konsisten                                                                                                                                                   |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Jumlah Petugas/Pelaksana yang terlibat dalam proses pelayanan                                                                                                                                                              |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | 1) kepastian Prosedur layanan yang jelas, mudah dipahami dan terdokumentasi dengan baik<br>2) Kepastian Waktu Pelayanan yang terukur sesuai dengan SOP<br>3) Kepastian biaya pelayanan adalah gratis sesuai aturan yang berlaku<br>4) Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang baik<br>5) Kompetensi Petugas layanan di bidangnya. berkompeten, profesional serta ramah dan responsif dalam melayani | Menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui kepastian prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan pengunjung melalui penyediaan sarana prasarana yang memadai serta sistem pengamanan dan kesiapsiagaan terhadap kondisi darurat.                                              |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelayanan melalui pengukuran penerapan 14 (empat belas) komponen standar yang                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Menilai tingkat kinerja pelayanan publik melalui pengukuran                                                                                                                                                                |

| No. | Komponen | Uraian                                             | Ket.                                                                                                                                    |
|-----|----------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun | terhadap penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan guna memastikan kualitas layanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. |