



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Soekarno-Hatta / Bukik Sibalauik- Payakumbuh Kode Pos 26226 Telp.( Fax. (0752) 92006  
Email: [dpkpayakumbuhkota@gmail.com](mailto:dpkpayakumbuhkota@gmail.com) Website: [www.dpk.payakumbuhkota.go.id](http://www.dpk.payakumbuhkota.go.id)

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**KOTA PAYAKUMBUH**  
**NOMOR : 045.5/005.3/SK/DPK-PYK/2024**

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PAYAKUMBUH**

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**KOTA PAYAKUMBUH,**

- 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 huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh;

- Mengingat :
1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;
5. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2017 Nomor 25);
6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 103 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 103);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :

- a. Layanan Sirkulasi
- b. Layanan Referensi
- c. Layanan Anak
- d. Layanan Internet
- e. Layanan Anggota
- f. Pelayanan Pustaka Keliling (Pusling)
- g. Peminjaman Arsip

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam dalam Lampiran Keputusan 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 : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 01 Januari 2024 dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Payakumbuh  
pada tanggal : Januari 2024

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA, SH, M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001

Tembusan : disampaikan kepada Yth,


1. Bpk. Walikota Payakumbuh di Payakumbuh
2. Sdr. Inspektur Kota Payakumbuh di Payakumbuh
3. Sdr. Yang bersangkutan

## A. PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

## B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan Sirkulasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.</li><li>4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.</li></ol>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sudah menjadi Anggota Perpustakaan/ Kartu Identitas Pemustaka
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre>graph TD; A[MENGISI BUKU TAMU MANUAL DAN DIAPLIKASI INLISLITE] --&gt; B[MEMPERLIHATKAN KARTU ANGGOTA/IDENTITAS]; B --&gt; C[MENCARI BUKU KE RAK BUKU ATAU MENERIMA PENGEMBALIAN BUKU]; C --&gt; D[PETUGAS MENCATAT BUKU YANG AKAN DIPINJAM ATAU DIKEMBALIKAN]; D --&gt; E[PETUGAS MENSTEMPEL KARTU TANGGAL KEMBALI BUKU]; E --&gt; F[SELESAI];</pre> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1</b> Bagan Alur Layanan Sirkulasi</p>

		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang ke perpustakaan, mengisi buku tamu dan memperlihatkan kartu anggota/identitas.</li> <li>2. Petugas menerima kartu Anggota/Identitas pemustaka</li> <li>3. Pemustaka mencari buku ke rak buku atau menerima buku yang akan dikembalikan</li> <li>4. Petugas mencatat buku yang akan dipinjam pemustaka dan menstempel kolom tanggal pengembalian buku atau mencatat buku yang akan dikembalikan</li> <li>5. Pemustaka menandatangani peminjaman buku atau pengembalian buku</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Proses sirkulasi buku 10 menit
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Sirkulasi
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi, meja baca, rak buku dan buku-buku</li> <li>2. Komputer dan pembaca barkode kartu anggota.</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek daftar buku yang dipinjam;</li> <li>b. Koordinasi internal /eksternal;</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li> </ol>
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 2 (dua) orang.

12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kecepatan waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ol>
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun, ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



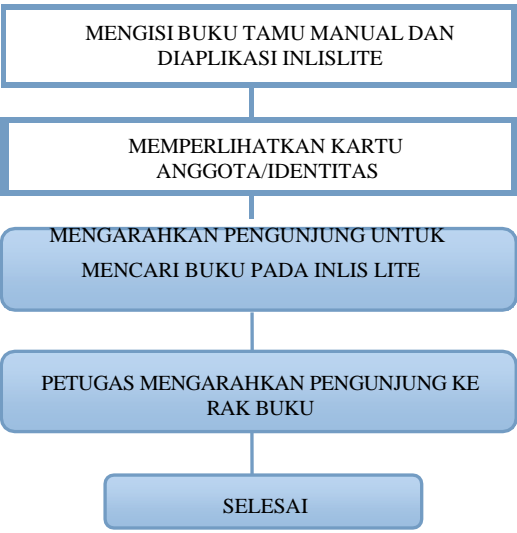
**PRIMA YANUARITA,SH. M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001

### C. PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

### D. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan Sirkulasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.</li><li>4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.</li></ol>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sudah menjadi Anggota Perpustakaan/ Kartu Identitas Pemustaka
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre>graph TD; A[MENGISI BUKU TAMU MANUAL DAN DIAPLIKASI INLISLITE] --&gt; B[MEMPERLIHATKAN KARTU ANGGOTA/IDENTITAS]; B --&gt; C[MENGARAHKAN PENGUNJUNG UNTUK MENCARI BUKU PADA INLIS LITE]; C --&gt; D[PETUGAS MENGARAHKAN PENGUNJUNG KE RAK BUKU]; D --&gt; E[SELESAI];</pre> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1</b> Bagan Alur Layanan Referensi</p>

		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang ke perpustakaan, mengisi buku tamu dan memperlihatkan kartu anggota/identitas.</li> <li>2. Petugas menerima kartu Anggota/Identitas pemustaka</li> <li>3. Pemustaka mengarahkan pengunjung mencari buku dalam Inlis Lite</li> <li>4. Petugas mengarahkan pengunjung ke rak buku yang diinginkannya</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Proses sirkulasi buku 10 menit
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Referensi
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi, meja baca, rak buku dan buku-buku</li> <li>2. Komputer dan pembaca barkode kartu anggota.</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek daftar buku yang dipinjam;</li> <li>b. Koordinasi internal /eksternal;</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li> </ol>
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 2 (dua) orang.



12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kecepatan waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ol>
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun, ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**




**PRIMA YANUARITA,SH, M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001

### E. PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

### F. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan Sirkulasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.</li><li>4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.</li></ol>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sudah menjadi Anggota Perpustakaan/ Kartu Identitas Pemustaka
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre>graph TD; A[GURU ATAU ORANG TUA MENGISI BUKU TAMU MANUAL] --&gt; B[MENGARAHKAN ANAK KE RUANG ANAK]; B --&gt; C[GURU ATAU PETUGAS MEMBIMBING ANAK MENCARI BUKU]; C --&gt; D[ANAK-ANAK MEMBACA ATAU MELIHAT BUKU DI BAWAH BIMBINGAN PERTUGAS ATAU GURU]; D --&gt; E[SELESAI];</pre> <p style="text-align: center;"><u>Gambar 1</u> Bagan Alur Layanan ANak</p>

		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru atau orang mengisi buku tamu manual</li> <li>2. Petugas menerima kartu Identitas</li> <li>3. Pemustaka mengarahkan ana-anak keruang anak</li> <li>4. Petugas atau guru membimbing anak mencari buku</li> <li>5. Anak-anak membaca atau melihat buku di bawah bimbingan petugas dan guru</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Proses sirkulasi buku 10 menit
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan Anak
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi, meja baca, rak buku dan buku-buku</li> <li>2. Komputer dan pembaca barkode kartu anggota.</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek daftar buku yang dipinjam;</li> <li>b. Koordinasi internal /eksternal;</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</li> </ol>
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 2 (dua) orang.

12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<p>3. Diwujudkan dengan adanya kecepatan waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>4. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</p>
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	<p>Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun, ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.</p>
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<p>3. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</p> <p>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA,SH, M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001


LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
 PAYAKUMBUH  
 NOMOR : 045.4/38/SK/DPK-PYK/VIII-2024  
 TENTANG : LAYANAN INTERNET  
 TANGGAL : JANUARI 2024

### A. PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan Internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Kartu Anggota Perpustakaan/Identitas Pemustaka
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre>           graph TD             A[MENGISI MENGENAI BUKU TAMU MANUAL DAN DIAPLIKASI INLISLITE] --&gt; B[MENUNJUKAN KARTU ANGGOTA/IDENTITAS]             B --&gt; C[MEMBANTU PEMMUSTAKA DALAM MENEMUKAN INFORMASI YANG DICARI]             C --&gt; D[SELESAI]           </pre> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1</b> Bagan Alur Pelayanan Internet</p>

		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengisi buku tamu dan menunjukkan kartu anggota/identitas</li> <li>2. Petugas membantu pemustaka dalam mencari informasi melalui internet bagi pemustaka yang tidak bisa komputer dan internet</li> <li>3. Pemustaka mencari informasi pada komputer yang telah disediakan</li> <li>4. Petugas menonaktifkan komputer yang telah selesai digunakan oleh pemustaka</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Teragantung lamanya pemustaka dalam menggunakan layanan internet
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan Internet
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi dan meja.</li> <li>2. Komputer, pembaca barcode kartu anggota dan jaringan wifi.</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>b. Koordinasi instansi terkait.</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>
11	<b>Jumlah</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini

	<b>Pelaksana</b>	sebanyak 1 (satu) orang.
12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kecepatan waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ol>
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun, ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA, SH, M.Si**  
Nip. 19650102 199112 2 001


LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
 PAYAKUMBUH  
 NOMOR : 045.5/005.3/SK/DPK-PYK/2024  
 TENTANG : LAYANAN ANGGOTA  
 TANGGAL : JANUARI 2024

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pembuatan Kartu Anggota;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Kartu Identitas Kota Payakumbuh/ Kartu Pelajar Kota Payakumbuh
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre>           graph TD             A[MENGISI BUKU TAMU MANUAL DAN DIAPLIKASI INLISLITE] --&gt; B[MEMBERIKAN FORMULIR UNTUK MENJADI ANGGOTA PERPUSTAKAAN]             B --&gt; C[MENGISI FORMULIR ANGGOTA PERPUSTAKAAN]             C --&gt; D[MENCATAT DATA PEMUSTAKA KE DALAM APLIKASI INLISLITE]             D --&gt; E[BERFOTO UNTUK FOTO KARTU ANGGOTABUKU]             E --&gt; F[MEMPRINT KARTU ANGGOTA]             F --&gt; G[SELESAI]           </pre> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1</b> Bagan Alur Layanan Anggota</p>



		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang ke perpustakaan, mengisi buku tamu dan memperlihatkan kartu identitas</li> <li>2. Petugas menerima kartu Identitas pemustaka dan memberikan formulir anggota perpustakaan</li> <li>3. Pemustaka berfoto untuk kartu anggota dibantu petugas perpustakaan</li> <li>4. Petugas mengentrikan data pemustaka sesuai formulir ke dalam aplikasi inislite dan memprint kartu anggota</li> <li>5. Pemustaka sudah boleh meminjam buku</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Proses pembuatan kartu anggota 15 menit.
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Pembuatan kartu anggota
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi, Meja</li> <li>2. Komputer Dan Pencetak Kartu</li> <li>3. Pembaca Barkode Kartu Anggota.</li> <li>4. Kartu Anggota</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek daftar anggota ke buku induk manual maupun yang di dalam aplikasi inislite;</li> <li>b. Koordinasi internal /eksternal;</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan</li> </ol>

		permasalahan yang ada.
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 2 (dua) orang.
12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	1. Diwujudkan dengan adanya kecepatan waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun, ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA, SH, M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001

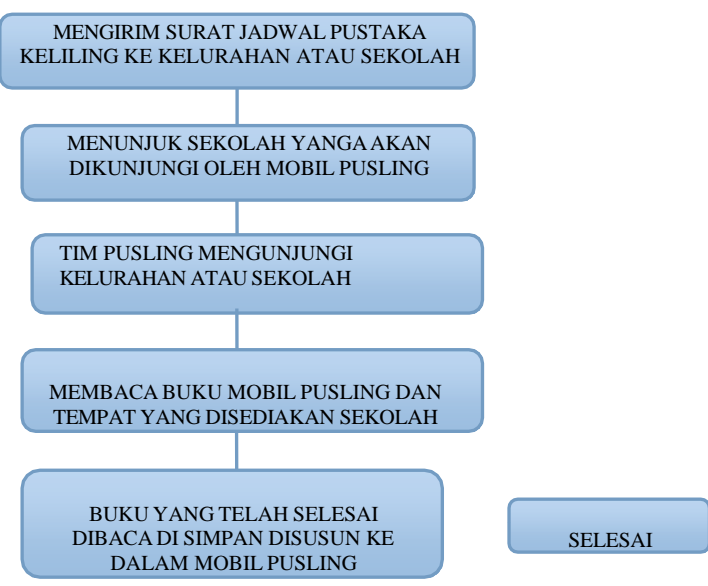
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
 PAYAKUMBUH  
 NOMOR : 045.5/005.3/SK/DPK-PYK/ 2024  
 TENTANG : PELAYANAN PUSTAKA KELILING (PUSLING)  
 TANGGAL : JANUARI 2024

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik secara efisien, efektif dan sistematis, Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara maksimal agar seluruh pelayanan yang ada dapat memudahkan pengunjung serta memangkas waktu pelayanan, sehingga ketertarikan pengunjung untuk datang ke Perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat dan budaya baca dan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Pustaka Keliling (Pusling);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perpustakaan.
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Jadwal Layanan, Buku Baca Ditempat
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	 <p style="text-align: center;"><u>Gambar 1</u> Bagan Alur Pelayanan Pustaka Keliling</p>
		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pusling mengirimkan jadwal pustaka keliling pada keluraha tersebut</li> <li>Pihak kelurahan menentukan sekolah yang akan dikunjungi, lalu</li> </ol>

		<p>mengantarkan jadwal kunjungan layanan mobil pusling kesekolah tersebut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas datang kesekolah dengan membawa mobil pusling dan membuka layanan baca ditempat kepada siswa dan guru</li> <li>4. Siswa/guru membaca buku yang ada dimobil pusling pada tempat yang disediakan oleh sekolah</li> <li>5. Petugas menyusun kembali buku yang selesai dibaca ke mobil pusling</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Teragantung pihak sekolah memberikan waktu untuk layanan pusling
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan Pustaka Keliling
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil Pusling</li> <li>2. Buku-buku</li> <li>3. Kursi dan meja.</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Perpustakaan atau Bidang Lain</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>c. Koordinasi instansi terkait.</li> </ol> </li> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 3 (tiga) orang.
12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian sumber informasi, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang</li> </ol>

		berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA,SH, M.Si**

Nip. 19650102 199112 2 001

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
 PAYAKUMBUH  
 NOMOR : 045/005.3 /SK/DPK-PYK/ 2024  
 TENTANG : PEMINJAMAN ARSIP ARSIP STATIS  
 TANGGAL : JANUARI 2024

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Payakumbuh di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan peminjaman arsip sebagai sumber informasi dan bukti pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan dalam suatu unit kerja. Untuk pelaksanaan yang cepat, tepat dan teliti berdasarkan standar pelayanan, maka perlu menetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Peminjaman r Arsip Statis;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan. 4. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip. 5. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang pedoman pemeliharaan arsip. 6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 48 Tahun 2013 tentang Tata Kearsipan. 7. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kearsipan.
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Permohonan dari Perangkat Daerah, BUMD, Organisasi Politik dan Organisasi Kemasyarakatan serta perorangan
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<pre>           graph TD             A[PERMOHONAN] --&gt; B[PENCARIAN ARSIP STATIS]             B --&gt; C[MELETAKKAN OUT INDIKATOR]             C --&gt; D[MENCATAT ARSIP YANG DIPINJAM]             D --&gt; E[MEMINJAMKAN ARSIP]             E --&gt; F[MENDAMPINGI MENGGANDAKAN ARSIP]             E --&gt; G[SELESAI]             F --&gt; H[MELETAKAN ARSIP KE TEMPAT SEMULA]             H --&gt; I[LAPORAN SECARA PERIODIK]             I --&gt; J[SELESAI]           </pre> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1</b>            Bagan Alur Pelayanan Peminjaman Arsip Statis</p>

		<p><u>Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Pelayanan Peminjaman Arsip diajukan oleh PD, BUMD, Organisasi Politik, Organisasi Masyarakat Dan Perorangan</li> <li>2. Petugas melakukan pencarian arsip yang dimaksud didalam DPA atau elektronik Penataan Ulang Arsip</li> <li>3. Petugas meletakkan Out Indicator di Box Arsip yang dipinjam</li> <li>4. Petugas mencatat Arsip yang dipinjam di Buku peminjaman</li> <li>5. Petugas menyerahkan arsip yang Dipinjam ke Peminjam</li> <li>6. Peminjam memfotocopi arsip dengan didampingi oleh petugas</li> <li>7. Mengembalikan Arsip ke Petugas</li> <li>8. Petugas Mengembalikan Arsip Ke Tempat Semula</li> <li>9. Melaporkan Peminjaman Arsip secara periodik</li> </ol>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Maksimal 140 menit dari peminjaman.
5	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan retribusi.
6	<b>Produk Pelayanan</b>	Peminjaman Arsip Statis.
7	<b>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi dan meja.</li> <li>2. Komputer dan pencetak.</li> <li>3. Daftar Pencarian Arsip</li> <li>4. Depo Arsip</li> </ol>
8	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma/Sarjana Teknik</li> <li>2. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Mampu bekerja dengan baik dalam tim</li> </ol>
9	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan dengan sistem pengendalian internal pemerintah.</li> </ol>
10	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui pejabat pengelola kegiatan;</li> <li>b. Melalui kotak saran dan pengaduan;</li> <li>c. Surat tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan</li> <li>d. Melalui telepon dan Fax (0752) 92006;</li> <li>e. Melalui email dpkpayakumbuhkota@gmail.com</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek administrasi;</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Cek Daftar Pencarian Arsip;</li> <li>c. Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>d. Koordinasi instansi terkait.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ul>
11	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah aparatur pelayanan untuk pengurusan pelayanan ini sebanyak 2 (Dua) orang.
12	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian sumber informasi, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ul>
13	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Kenyamanan dan keselamatan dalam menerima pelayanan adalah perilaku pelayan dalam memberikan pelayanan yang terampil, cepat, santun ramah, transparan dan profesional serta bebas dari unsur KKN.
14	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ul>

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**PRIMA YANUARITA,SH. M.Si**  
NIP. 19650102 199112 2 001