

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KABUPATEN KUBU RAYA

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

I. IDENTITAS PELAYANAN

Unit Penyelenggara : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kubu Raya

Jenis Pelayanan 1. Layanan Keanggotaan Perpustakaan 2. Layanan Peminjaman dan Pengembalian Koleksi 3. Layanan Baca di Tempat 4. Layanan Referensi 5. Layanan Perpustakaan Keliling 6. Layanan Pembinaan Perpustakaan 7. Layanan Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan 8. Layanan Pengaduan Masyarakat

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan

- Membawa identitas diri (KTP/KIA/Kartu Pelajar atau identitas lain yang sah).
- Mengisi formulir permohonan sesuai jenis layanan.
- Memenuhi persyaratan administrasi sesuai layanan yang dimohonkan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Pemohon datang ke loket pelayanan.
2. Petugas memberikan informasi dan memeriksa persyaratan.
3. Persyaratan diverifikasi.
4. Layanan diproses sesuai ketentuan.
5. Hasil pelayanan disampaikan kepada pemohon.
6. Pemohon memberikan penilaian kepuasan apabila diperlukan.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

- Layanan informasi : ±10-15 menit.
- Keanggotaan perpustakaan : maksimal 30 menit.
- Peminjaman dan pengembalian koleksi : ±5-10 menit.
- Konsultasi kearsipan : sesuai kompleksitas permasalahan.
- Pengaduan masyarakat : tindak lanjut maksimal 3 hari kerja.

4. Biaya/Tarif

Seluruh layanan **tidak dipungut biaya (Gratis)**, kecuali apabila terdapat ketentuan tarif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Produk Pelayanan

- Kartu anggota perpustakaan.
- Layanan peminjaman dan pengembalian koleksi.
- Layanan referensi.
- Konsultasi perpustakaan dan kearsipan.
- Pembinaan perpustakaan.
- Pembinaan kearsipan.
- Tindak lanjut pengaduan masyarakat.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- Datang langsung ke kantor.
- Kotak saran.
- Telepon.
- WhatsApp.
- Email.
- Website resmi.
- Media sosial resmi.

Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh bidang terkait, dan diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku.

KOMPONEN MANUFACTURING

7. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Kubu Raya yang mengatur tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

8. Sarana dan Prasarana

- Ruang pelayanan.
- Ruang baca.
- Koleksi buku dan bahan pustaka.

- Komputer pelayanan.
- Akses internet.
- Printer.
- Ruang tunggu.
- Toilet.
- Area parkir.
- Kotak saran.
- Fasilitas bagi penyandang disabilitas (sesuai ketersediaan).

9. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelayanan memiliki kompetensi:

- Memahami pelayanan publik.
- Memahami bidang perpustakaan dan/atau kearsipan.
- Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan.
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
- Bersikap ramah, sopan, dan profesional.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan dilakukan oleh:

- Kepala Dinas.
- Sekretaris Dinas.
- Kepala Bidang terkait.
- Evaluasi berkala melalui monitoring dan pelaporan.

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang terdiri atas:

- Petugas front office.
- Pustakawan.
- Arsiparis.
- Administrator pelayanan.
- Petugas pengaduan.

12. Jaminan Pelayanan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kubu Raya menjamin pelayanan:

- Cepat.
- Tepat.
- Transparan.
- Profesional.
- Ramah.
- Tidak diskriminatif.
- Akuntabel.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Data pribadi pengguna dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan.
- Lingkungan pelayanan dijaga agar aman dan nyaman.
- Seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP).

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala melalui:

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Monitoring dan evaluasi internal.
- Rekapitulasi pengaduan masyarakat.
- Rapat evaluasi pelayanan.
- Tindak lanjut hasil evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan."

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Kubu Raya

(.....)

NIP.