



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Nomor : 041 / 1907 / 436.7.17 // 2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan di Lingkungan Perpustakaan dan Karsipan dengan Keputusan Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Surabaya.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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 Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
Peraturan Walikota Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Surabaya

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian meliputi :
1. Layanan Peminjaman Buku
 2. Tanda Daftar Perpustakaan
- KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

KELIMA

: Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal , 11 Maret 2022

KEPALA,



MIA SANTI DEWI, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 19691261994032003

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEMINJAMAN BUKU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Nomor Induk Anggota (NIA)
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<p>Untuk peminjaman buku</p> <ul style="list-style-type: none">- Anggota menyerahkan buku yang akan dipinjam- Petugas memindai KTA dan Barcode buku (mengetahui nomor anggota dan judul buku secara otomatis)- Pada lida buku dituliskan tanggal kembali buku- Pada buku baru dituliskan nomor anggota peminjam dan tanggal kembali buku- Petugas mengambil kartu buku dan menyimpannya- <p>Untuk mengembalikan buku</p> <p>Petugas menerima buku dari peminjam dan meletakkan kartu buku kembali dalam kantong buku. Petugas melanjutkan mengembalikan buku pada jajaran rak semula.</p> <p>Anggota dan pengunjung perpustakaan umum dapat memberikan masukan tentang jenis buku yang dibutuhkan dengan mengisi blanko saran dan memasukkannya ke kotak saran yang tersedia di Perpustakaan Umum,</p> <p>Masukan pengunjung perpustakaan tentang buku yang dibutuhkan menjadi bahan pertimbangan pembelian dalam pengadaan koleksi berikutnya oleh Koordinator pengadaan dan pengolahan perpustakaan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang dari 3 menit (persyaratan lengkap)
4	Biaya	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Anggota (Nomer Induk Anggota)

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 25 tahun 2008 tentang Standard Tenaga Perpustakaan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 28 tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik 6. Peraturan Daerah Surabaya nomor 3 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 7. Peraturan Walikota Surabaya nomor 11 tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan perda no 5 tahun 2009 8. Peraturan Walikota Surabaya nomor 86 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Surabaya 9. Keputusan Walikota Surabaya nomor : 188.45/ 284/ 436.1.3/ 2021 tentang numenklatur dan tugas sub koordinator pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana : Komputer, print, jaringan internet, ruang kerja dan ATK • Prasarana : ruang pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator pelayanan adalah tenaga kontrak (Minimal D3) 2. Koordinator pelayanan perijinan adalah PNS 3. Memahami peraturan perundangan yang berhubungan 4. Memahami proses alur pelayanan berbasis elektronik 5. Memahami sistem aplikasi terkait perpustakaan 6. Mampu mengoperasikan computer 7. Memiliki integritas dan ketelitian.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan berjenjang oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris 3. Kepala Bidang perpustakaan <p>Koordinator layanan dan pembinaan</p>

5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinator : 1 orang dengan status PNS • Operator dan verifikator : 2 orang dengan status tenaga kontrak
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diproses sampai selesai, apabila persyaratan sudah lengkap dipandu oleh pemohon
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh berkas yang terkirim melalui aplikasi secara elektronik, akan senantiasa terjaga kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi periodik akan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap tahun. 3. Evaluasi melalui monitoring evaluasi dan pelaporan kinerja pelaksanaan.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal , 11 Maret 2022

KEPALA,



MIA SANTI DEWI, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 19691261994032003

Lampiran II

Nomor : 041 / 1907 / 436.7.17 // 2022

Tanggal: 11 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN
TANDA DAFTAR PERPUSTAKAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1) Izin baru dan Perpanjangan Tanda Daftar Perpustakaan</p> <p>2) KTP (file type PDF, JPG, JPEG dan PNG)</p> <p>3) Profil Perpustakaan (file type PDF, JPG, JPEG dan PNG)</p> <p>4) Foto Perpustakaan (file type JPG, JPEG dan PNG) Surat pernyataan bahwa data yang diberikan adalah benar (file type PDF, JPG, JPEG dan PNG)</p>
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan melalui SSWalfa dengan persyaratan berkas lengkap</p> <p>2. Back office melakukan verifikasi berkas</p> <p>3. Dispusip melakukan penomoran Perstek untuk di teruskan kepada DPMPTSP</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	120 menit/ 2 jam (Berkas Lengkap)
4	Biaya	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Tanda Daftar Perpustakaan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>1) Undang - Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan</p> <p>2) Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3) Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 25 tahun 2008 tentang Standard Tenaga Perpustakaan</p> <p>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 28 tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik</p>

		<p>6) Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 5 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan</p> <p>7) Peraturan Walikota Kota Surabaya nomor 13 tahun 2012 tentang perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya nomor 11 tahun 2020 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surabaya no 5 tahun 2009 tentang penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan</p> <p>8) Peraturan Walikota Surabaya nomor 41 tahun 2021 tentang perijinan berusaha, perijinan non berusaha dan pelayanan non perizinan</p> <p>9) Berita Acara Pemeriksaan Kelengkapan dan Kebenaran nomor 8 Tanggal 10 Maret 2022</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana : Komputer, print, jaringan internet, ruang kerja dan ATK • Prasarana : ruang pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Operator pelayanan perijinan adalah tenaga kontrak (Minimal D3)</p> <p>2) Koordinator pelayanan perijinan adalah PNS</p> <p>3) Memahami peraturan perundangan yang berhubungan</p> <p>4) Memahami proses alur pelayanan berbasis elektronik</p> <p>5) Memahami sistem aplikasi terkait perijinan</p> <p>6) Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>7) Memiliki integritas dan ketelitian</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan berjenjang oleh:</p> <p>1) Kepala Dinas</p> <p>2) Sekretaris</p> <p>3) Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>4) Koordinator layanan dan pembinaan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinator : 1 orang dengan status PNS • Operator dan verifikator : 2 orang dengan status tenaga kontrak
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diproses sampai selesai, apabila persyaratan sudah lengkap dipandu oleh pemohon
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh berkas yang terkirim melalui aplikasi secara elektronik, akan senantiasa terjaga kerahasiaannya

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>2) Evaluasi periodik akan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap tahun</p> <p>3) Evaluasi melalui monitoring evaluasi dan pelaporan kinerja pelaksanaan</p>
---	----------------------------	--

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal , 11 Maret 2022

KEPALA,



MIA SANTI DEWI, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 19691261994032003