



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 35 TAHUN 2017**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUMBAWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang perpustakaan dan kearsipan di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sumbawa;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sumbawa;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 72);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SUMBAWA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah.¶

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan; b

- c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

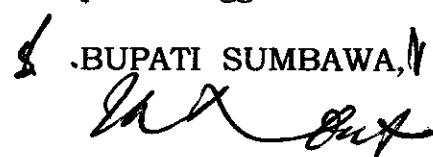
Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 52 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2015 Nomor 52), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

BUPATI SUMBAWA,


M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 35



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 35 TAHUN 2017
TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN KABUPATEN SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SUMBAWA

1. Pelayanan Pendaftaran Anggota Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Foto kopi kartu identitas (KTP, Kartu Mahasiswa, Kartu Pelajar, Kartu Pegawai, Kartu Anggota dan lain-lain); 2. Pasfoto ukuran 2x3 cm 3. Mengisi formulir pendaftaran menjadi anggota; 4. Mengisi surat pernyataan tentang kesanggupan mentaati peraturan yang telah ditetapkan;
2	Sifat, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan persyaratan kepada petugas pendaftaran; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, apabila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan terhadap persyaratan lengkap; 3. Petugas melakukan registrasi atas permohonan; 4. Petugas melakukan perekaman data oleh petugas pengentri data; 5. Petugas mencetak kartutanda anggota perpustakaan; dan 6. Petugas menyerahkan Kartu kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit

No.	Komponen	Uraian
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Kartu Tanda Anggota
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; kotak Saran/pengaduan; kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau melalui telp on pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) 625530 <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> mengadu dengan cara: materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; perumusan tindak lanjut; dan penyampaian tindak lanjut kepada penohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; perumusan tindak lanjut; dan penyampaian tindak lanjut kepada penohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/ pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana penadaman kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

2. Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Bahan Pustaka

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda anggota perpustakaan; 2. Surat perjanjian kerjasama dengan perpustakaan bagi lembaga-lembaga sosial masyarakat, pendidikan, agama dan lembaga lainnya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjaman <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon Mencari dan memilih koleksi yang akan dipinjam; b. Pemohon menyerahkan Kartu Tanda Anggota dan Koleksi bahan pustaka yang dipinjam; c. Petugas mencatat bahan pustaka yang akan dipinjam pada buku peminjaman; d. Petugas menyerahkan Bahan pustaka yang telah dicatat kepada pemustaka; 2. Pengembalian <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon Menyerahkan bahan pustaka yang telah dipinjam dan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan kepada petugas; b. Petugas memeriksa dan mencocokkan koleksi bahan pustaka yang di pinjam pada buku peminjaman dan kartu peminjaman; c. Jika terjadi keterlambatan pengembalian koleksi bahan pustaka dan kerusakan, maka pemohon harus mempertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) Menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk	Buku/koleksi bahan Pustaka
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau d. melalui telp on pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) 625530

No.	Komponen	Uraian
2	B Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu

No.	Komponen	Uraian
1		<ul style="list-style-type: none"> - Meja /Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian / mingguan / bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

3. Pelayanan Perpustakaan Keliling

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat perjanjian kerja sama atau 2. Surat permohonan bagi perpustakaan yang belum menjalin kerja sama <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima dan mencatat surat permohonan ke dalam buku agenda surat masuk untuk didisposisikan oleh kepala Dinas; 2. Petugas mencatat dalam buku agenda surat masuk sesuai isi disposisi kepala Dinas dan diteruskan kepada petugas yang menanganiinya; 3. Penetapan Perpustakaan yang akan dilayani; 4. Menyediakan koleksi bahan pustaka yang akan di distribusikan ke setiap perpustakaan; 5. Mencatat dalam buku peminjaman setiap koleksi bahan pustaka yang dipinjam oleh perpustakaan yang ada di Kecamatan dan Desa baik itu Perpustakaan Desa, Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Rumah Ibadah dan Taman Bacaan Masyarakat; 6. Petugas mencatat kedalam buku Peminjaman Koleksi bahan pustaka yang dipinjam; 7. Menyerahkan koleksi bahan pustaka yang di pinjam; 8. Menerima koleksi bahan pustaka yang di pinjam sebelumnya.
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau

No.	Komponen	Uraian
2	B Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>d. Melaluitelpon pada jarn kantor dengan nomor telpon (0371) 625530.</p> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; perumusan tindak lanjut; dan penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	6 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

4. Pelayanan Referensi

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Anggota Perpustakaan 2. Kartu identitas bagi pemustaka bukan anggota perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima persyaratan untuk dicatat kedalam buku; 2. Petugas menyerahkan buku tamu; 3. Petugas mengarahkan Pemustaka ketempat tujuan; 4. Petugas menyerahkan kembali kartu tanda anggota atau identitas.
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau d. melalui telp pada jam kantor dengan nomor telp (0371) 625530. 2. Penanganan pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
		<p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>1 Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa; <p>2 Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai / pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Pelayanan kerja sama dengan perpustakaan Pemerintah, Swasta, Desa/Kelurahan, Sekolah, Rumah Ibadah, Taman Bacaan Masyarakat, dan Perguruan Tinggi.

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala dinas; 2. Kepala Dinas menerima permohonan dari Lembaga Pemerintah, Swasta, Desa/Kelurahan Sekolah, Rumah Ibadah, Taman Bacaan Masyarakat dan Perguruan Tinggi; 3. Petugas melakukan verifikasi permohonan sesuai disposisi; 4. Membuat dan menandatangani Perjanjian Kerja Sama (MOU); 5. Petugas menyediakan koleksi bahan pustaka sesuai kebutuhan; 6. Petugas mencatat dalam buku peminjaman; 7. Pemohon menandatangani berita acara 8. Menyerahkan/mendistribusikan Koleksi Bahan Pustaka
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Koleksi Bahan Pustaka
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar, atau d. melalui telp pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) 625530.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Kabupaten Sumbawa;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telefon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <ul style="list-style-type: none"> Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesternya); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

6. Pelayanan Peminjaman/Akses Informasi Arsip

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas dan atau Tanda Pengenal (KTP/SIM) 2. Mengisi Formulir Peminjaman/Akses Informasi Arsip 3. Surat Pernyataan untuk tidak menyalahgunakan isi/informasi arsip
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi buku tamu yang telah disediakan oleh petugas; 2. Pemohon mengisi formulir peminjaman/akses informasi arsip dan surat pernyataan untuk tidak menyalahgunakan isi/informasi arsip yang telah disediakan oleh petugas 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan menginput data pemohon 4. Petugas mencarikan fisik arsip sesuai permintaan pemohon 5. Petugas memberikan fisik arsip kepada pemohon untuk di cek dengan tetap didampingi oleh petugas 6. Apabila arsip dibutuhkan untuk diperbanyak maka Petugas memfasilitasi untuk fotokopi sesuai dengan kebutuhan; 7. Petugas pemberikan hasil penggandaan kepada pemohon dan mengembalikan kembali fisik arsip ke tempat semula;
3	Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) 625530. 2. Penanganan pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara

No.	Komponen	Uraian
		<p>cepat;</p> <p>b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait;</p> <p>c. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <p>a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;</p> <p>d. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>1 Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa; <p>2 Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan /bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <ul style="list-style-type: none"> Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

7. Pelayanan Penyimpanan atau Penitipan Arsip

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat pemohon; 2. Foto kopi identitas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima permohonan untuk didisposisi oleh kepala dinas 2. Petugas memproses permohonan tersebut sesuai dengan disposisi atasan 3. Petugas melakukan survei dan identifikasi terhadap arsip yang akan diserahkan 4. Pemohon membuat berita acara dan daftar arsip yang akan diserahkan 5. Penandatanganan berita acara penyerahan arsip antara pemohon dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa 6. Petugas melaksanakan akuisisi arsip pemohon yang telah disertai berita acara penyerahan arsip 7. Arsip yang telah diakuisisi akan di fumigasi dan selanjutnya dikelola oleh tim/Petugas pengelola 8. Arsip yang telah selesai dikelola ditata dan disimpan di depo Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa 9. Panitia penyerahkan Daftar Arsip (DPA) kepada pemilik arsip /Pemohon
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Arsip inaktif, statis, terjaga, yang tertata dengan baik
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau d. melalui telp on pada jam kantor dengan nomor telp (0371) 625530.

No.	Komponen	Uraian	
	<p>B Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</p> <p>1 Dasar Hukum</p> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). <p>3. Penanganan Pengaduan yang diaksesse melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 		
	<p>B Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</p> <p>1 Dasar Hukum</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</p> <p>6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa;</p>		

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplinan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran <p>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</p> <p>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</p> <p>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

8. Pelayanan Pendampingan Pengelolaan Arsip Dinamis dan Statis Perangkat Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Surat permohonan</p> <p>1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala dinas;</p> <p>2. Petugas melakukan survey lapangan mengenai arsip yang tata;</p> <p>3. Petugas membuat laporan hasil survei lapangan kepada kepala dinas;</p> <p>4. Kepala dinas menyampaikan surat setuju/tidak kepada pemohon;</p> <p>5. Kepala dinas menugaskan petugas untuk melakukan pendampingan penataan arsip.</p>
3	Waktu Pelayanan	2 (Dua) Hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <p>a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</p> <p>b. kotak Saran/pengaduan;</p> <p>c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau</p> <p>d. melalui telp pada jam kantor dengan nomor telp (0371) 625530.</p> <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <p>a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait;</p> <p>c. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengikroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; perumusan tindak lanjut; dan penyampaian tindak lanjut kepada penohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan /bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

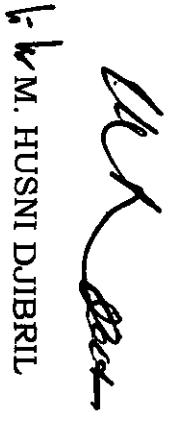
9. Pelayanan data dan Informasi Arsip dan Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut:
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan 1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas; 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan; 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan; 4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau Kepala Tata Usaha sebagai pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID); dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa Nomor 12 A Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kantor dengan nomor telpon (0371) 625530. <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait;

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; perumusan tindak lanjut; dan penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;</p> <p>2. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telefon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/ pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

✓. BUPATI SUMBAWA, V


M. HUSNI DJIBRIL