



Standar Pelayanan (SP)

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN**

Jl. Raya Raci Km.09 Bangil - Pasuruan

Telp 0343-748383

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan karunia-Nya dapat menyelesaikan Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan. Semoga dengan adanya sistem Standar Pelayanan ini pelayanan kami berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan sebagai sarana untuk melakukan perbaikan kegiatan yang akan datang.

Standar Pelayanan Publik memiliki arti yang sangat penting pada masyarakat umum, khususnya dalam dunia Perpustakaan dan Kearsipan dimana masyarakat akan mendapatkan kepastian dan kemudahan atas kegiatannya.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Standar Pelayanan ini. Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan ini masih banyak memerlukan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu berbagai saran yang membangun diperlukan demi perbaikan.

Pasuruan, 4 Januari 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
SK Penetapan Maklumat Pelayanan	iii
SK Penetapan Standar Pelayanan	v
Bab I Pendahuluan	1
Bab II Visi Misi	5
Bab III Maklumat Pelayanan	7
Bab IV Standar Pelayanan	8
4.1. Pelayanan Keanggotaan	8
4.2. Pelayanan Peminjaman Buku.....	10
4.3. Pelayanan Peminjaman Arsip.....	12
4.4. Pelayanan Pengembalian Buku/Perpanjangan Buku.....	14
4.5. Pelayanan Pengembalian Arsip.....	16
4.6. Pelayanan Baca Di Tempat.....	17
4.7. Pelayanan Kegiatan Story Telling.....	18
4.8. Pelayanan Perpustakaan Keliling	20
BAB V Penutup	22



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Jl. Raya Raci Km 9 Bangil - Pasuruan, Kode Pos 67153
Telp./Fax. (0343) 748383 Email : dinasperpusipkabpas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR : 040/003 /424.088/2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan kedalam Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaa
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kearsipan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan;
10. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Tata Kearsipan Pemerintah Kabupaten Pasuruan;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 61 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Maklumat Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib memperhatikan ketentuan Peraturan perundang-undangan dengan sebaik-baiknya;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 4 Januari 2021

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN,



Drs. MOH RIDWAN, MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19640828 198802 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN
TENTANG STANDAR PELAYANAN
NOMOR : 040/c03-a /424.088/2021
TANGGAL : JANUARI 2021

STANDAR PELAYANAN

4.1.	Pelayanan	PELAYANAN KEANGGOTAAN
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir Permohonan Calon Anggota Perpustakaan dengan melampirkan : a. Pasphoto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar b. Foto Copy KTP yang masih berlaku Atau Kartu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 (tiga) lembar 2. Kartu Anggota Perpustakaan diberikan kepada pemohon paling lambat (tiga) hari setelah memenuhi syarat seperti tersebut di atas 3. Yang diterima menjadi anggota Perpustakaan adalah penduduk Kabupaten Pasuruan 4. Kartu anggota wajib dibawa pada saat pelayanan, peminjaman dan pengembalian bahan koleksi 5. Pelayanan di lakukan di 7 Perpustakaan Umum yang berada di Kecamatan Pandaan, Purwosari, Bangil, Gondangwetan, Grati, Nguling, Tosari 6. Setiap bentuk pelayanan dilakukan dengan gratis 7. Hal-hal yang belum jelas agar menghubungi petugas perpustakaan
	Prosedur	1. Pemohon datang ke counter pendaftaran anggota di masing-masing Perpustakaan Umum yang berada di 7 Kecamatan, dengan membawa persyaratan lengkap 2. Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi. Selanjutnya dibuatkan kartu anggota, yang langsung dapat digunakan untuk meminjam buku
	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan
	Sarana Prasarana & Fasilitas	Meja pelayanan, kursi, lemari arsip anggota, program pelayanan (Inlis), alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, mesin laminating, plastic laminating, Buku Register keanggotaan, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Registrasi Kartu anggota yang diterbitkan
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

4.2.	Pelayanan	PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjaman dilakukan menggunakan kartu anggota 2. Jumlah maksimal peminjaman 2 (dua) buku 3. Lama peminjaman maksimal 7 (tujuh) hari dan dapat diperpanjang selama 1 minggu peminjaman 4. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya 5. Untuk buku referensi, skripsi, tugas akhir, dan terbitan berkala atau serial tidak dapat dibawa pulang/baca ditempat.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi daftar pengunjung 2. Pengunjung memilih koleksi 3. Pengunjung meminjam buku di counter peminjaman dengan menunjukkan kartu anggota 4. Petugas memproses layanan peminjaman buku 5. Pengunjung diberi bukti peminjaman maksimal 2 (dua) judul buku masing-masing 1 eksemplar.

	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, kartu peminjaman, program pelayanan (Inlis), alat barcode, alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, lemari arsip kartu slip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci Km. 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

4.3.	Pelayanan	PELAYANAN PEMINJAMAN ARSIP
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kearsipan 2. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Tata Kearsipan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.
	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjaman arsip dilakukan dengan menggunakan tanda bukti peminjaman 2. Peminjam berasal dari Unit Kerja Pencipta Arsip atau

.4.	Pelayanan	PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU/ PERPANJANGAN BUKU
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan kartu anggota 2. Membawa buku yang akan dikembalikan/diperpanjang 3. Apabila pengembalian buku melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka akan dikenakan sanksi berupa larangan meminjam buku selama hari keterlambatan 4. Perpanjangan Buku maksimal 2 (dua) kali perpanjangan.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke counter pengembalian dengan membawa buku yang akan dikembalikan/ diperpanjang dengan menunjukkan kartu anggota. 2. Petugas akan memproses layanan pengembalian / perpanjangan buku
	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, kartu peminjaman, program pelayanan (Inlis), alat barcode, alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, lemari arsip kartu slip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang

	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan kearsipan petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka peminjam berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan
	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

4.6.	Pelayanan	PELAYANAN BACA DI TEMPAT
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	Pengunjung mengisi buku pengunjung
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi buku pengunjung 2. Pengunjung memilih koleksi dan membaca koleksi di tempat yang sudah disediakan
	Jangka waktu penyelesaian	Waktu kunjungan pukul 08.00 - 14.00
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja baca, kursi baca, penitipan tas, rak buku, alat komunikasi (internet, WIFI), komputer, printer, toilet, halaman parkir, koleksi buku perpustakaan, buku pengunjung, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan

		3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

4.7.	Pelayanan	PELAYANAN KEGIATAN STORY TELLING
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan 3. DPA Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan
	Persyaratan Pelayanan	1. Sekolah TK/RA mendaftarkan diri untuk mengisi kegiatan Story Telling pada Perpustakaan Umum 3 (tiga) bulan sebelum kegiatan berlangsung sehingga terbentuk jadwal kunjungan 2. Sekolah TK/RA memberikan informasi jumlah guru dan murid yang akan mengikuti kegiatan, 1 (satu) hari sebelum jadwal kunjungan 3. Sekolah melampirkan daftar nama guru dan murid yang akan mengikuti kegiatan story telling
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sekolah TK/RA datang ke Perpustakaan Umum sesuai jadwal kunjungan dan memberikan daftar nama guru dan murid atau mengisi buku pengunjung 2. Guru memilih salah satu koleksi buku yang disediakan untuk dijadikan bahan cerita kepada murid 3. Murid-murid mendengarkan dengan baik cerita yang diberikan oleh guru, setelah bercerita bu guru memberikan pertanyaan kepada murid berkaitan dengan cerita tersebut maximal 10 pertanyaan 4. Bagi murid yang menjawab dengan benar akan diberi hadiah yang telah disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasuruan melalui petugas perpustakaan umum setempat 5. Dia akhir acara guru dan para murid diberikan snack makanan dan minuman yang telah disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasuruan melalui petugas perpustakaan yang berpakaian badut untuk menghibur guru dan anak-anak sekolah.

	Jangka waktu penyelesaian	4 (empat) jam
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Kegiatan Story telling/Bercerita
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruangan dan panggung, buku, alat komunikasi (wareless, mic), kostum badut, hadiah kecil, snack makanan dan minuman, buku pengunjung, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	Maximal 6 (enam) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka Guru berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

4.8.	Pelayanan	PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat Kabupaten Pasuruan yang berdomisili di Kecamatan, Desa/Kelurahan ataupun sekolah-sekolah. 2. Masyarakat yang tau membaca dan menulis

	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pasuruan membuat jadwal dan mengirimkan jadwal kunjungan pelayanan kepada Camat, Kepala Desa dan Kepala Sekolah 2. Perpustakaan keliling mengunjungi kecamatan, desa/kelurahan, atau sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan 3. Petugas perpustakaan keliling melayani para pengunjung dan para pembaca 4. Untuk pelayanan di sekolah dasar bagi anak-anak yang dapat menceritakan kembali buku yang dibaca dengan baik, maka akan mendapatkan hadiah kecil yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pasuruan 5. Selain itu petugas perpustakaan keliling juga memberikan pengetahuan pengolahan buku perpustakaan terutama cara menentukan nomor klasifikasi buku bacaan untuk petugas perpustakaan setempat
	Jangka waktu penyelesaian	lebih dari 8 (delapan) jam tergantung jauh dekat nya lokasi kunjungan dari Kantor Perpustakaan dan Arsip kabupaten Pasuruan
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan dan pengetahuan pengolahan buku perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Mobil perpustakaan keliling, meja, kursi, koleksi buku perpustakaan keliling, layar infokus +infokus, TV, mobil pintar, kostum badut, hadiah kecil, buku kunjungan, buku pengunjung.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Jumlah Pelaksana	Maximal 6 (enam) orang

	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pengunjung berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN,**



Drs. MOH RIDWAN, MM.

Pembina Tingkat I

NIP. 19640828 198802 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 040/03b/424.088/2021
TANGGAL: JANUARI 2021

MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI SEGENAP PIMPINAN DAN PEGAWAI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PASURUAN
BERTEKAD UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG DINAMIS
PROPORSIONAL DAN PROFESIONAL
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN,
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PASURUAN,



Drs. MOH RIDWAN, MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19640828 198802 1 001



BAB 1

PENDAHULUAN

Otonomi Daerah yang merupakan suatu harapan dan tantangan bagi Pemerintah Daerah, utamanya Pemerintah Kabupaten dan Kota, perlu disikapi dengan kiat-kiat strategis yang dapat memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berjalan dengan baik.

Standar Pelayanan merupakan salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapat-kan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Kepala OPD selaku pimpinan lembaga instansi pemerintah mempunyai peran penting dalam mengimplementasikan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.



Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Kegiatan pelayanan pemerintah, pada pokoknya mencakup dua dimensi yaitu :

(1) Pelayanan eksternal, merupakan kegiatan fundamental yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

(2) Pelayanan internal, merupakan serangkaian upaya dan kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam organisasi kepada pegawai atau unit organisasi agar mampu berhasilguna dan berdayaguna dalam memberikan pelayanan eksternal. Pelayanan internal pada dasarnya adalah tugas dan fungsi utama manajemen sebagai penunjang yang dalam tataran praktek direpresentasikan dalam manajemen perkantoran.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan *inputs* yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.



Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- 2) Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
- 3) Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
- 4) Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
- 5) Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat *on-line*, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Beberapa prinsip di bawah ini diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik, antara lain :

- 1) **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) **Partisipatif.** Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.



-
- 6) **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental



BAB 2

VISI DAN MISI

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan adalah unsur Perangkat Daerah bertanggung jawab kepada Bupati dan dipimpin oleh seorang Kepala yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah unsur pendukung Otonomi Daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dan mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan kegiatan di bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan; dan
- d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati, terkait tugas dan fungsinya.

Untuk menunjang dan membantu dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan mempunyai visi dengan konsep pelayanan yang profesional, sebagai berikut :

“ Menuju Kabupaten Pasuruan Gemar Membaca dan Tertib Arsip ”

Dalam konteks tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan ini dapat dikembangkan melalui peningkatan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien secara berkesinambungan dan penyelenggaraan pemerintahan secara profesional untuk kepentingan masyarakat.

Terwujudnya visi yang dikemukakan diatas, adalah merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh segenap personil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan.

Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, ditetapkanlah misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan yang menggambarkan hal yang seharusnya dilakukan, sehingga hal yang masih terlihat abstrak selanjutnya



diwujudkan dalam bentuk misi. Pernyataan misi memperlihatkan kebutuhan apa, siapa dan bagaimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan dan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan ditetapkan sebagai berikut :

- 1. Meningkatkan upaya penyelamatan, pelestarian, dan pendayagunaan arsip yang bernilai guna;**
- 2. Meningkatkan pemasyarakatan dan pelayanan public bidang perpustakaan;**

Misi tersebut disusun dengan mempertimbangkan adanya kebutuhan ataupun tuntutan masyarakat yang menginginkan pemerintahan yang baik. Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dijadikan misi yang hendak dicapai oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan, yakni melalui upaya mewujudkan pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, sarana dan prasarana yang efektif dan efisien serta penyempurnaan sistem administrasi pemerintah daerah.



BAB 3

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi

- Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan adalah sebagai berikut :

“DENGAN INI, KAMI BERIKRAR AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”



BAB 4

STANDAR PELAYANAN

4.1.	Pelayanan	PELAYANAN KEANGGOTAAN
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir Permohonan Calon Anggota Perpustakaan dengan melampirkan : a. Pasphoto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar b. Foto Copy KTP yang masih berlaku Atau Kartu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 (tiga) lembar 2. Kartu Anggota Perpustakaan diberikan kepada pemohon paling lambat (tiga) hari setelah memenuhi syarat seperti tersebut di atas 3. Yang diterima menjadi anggota Perpustakaan adalah penduduk Kabupaten Pasuruan 4. Kartu anggota wajib dibawa pada saat pelayanan, peminjaman dan pengembalian bahan koleksi 5. Pelayanan di lakukan di 7 Perpustakaan Umum yang berada di Kecamatan Pandaan, Purwosari, Bangil, Gondangwetan, Grati, Nguling, Tosari 6. Setiap bentuk pelayanan dilakukan dengan gratis 7. Hal-hal yang belum jelas agar menghubungi petugas perpustakaan
	Prosedur	1. Pemohon datang ke counter pendaftaran anggota di masing-masing Perpustakaan Umum yang berada di 7 Kecamatan, dengan membawa persyaratan lengkap 2. Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi. Selanjutnya dibuatkan kartu anggota, yang langsung dapat digunakan untuk meminjam buku
	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan
	Sarana Prasarana & Fasilitas	Meja pelayanan, kursi, lemari arsip anggota, program pelayanan (Inlis), alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, mesin laminating, plastic laminating, Buku Register keanggotaan, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan



		4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Registrasi Kartu anggota yang diterbitkan
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.2.	Pelayanan	PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjaman dilakukan menggunakan kartu anggota 2. Jumlah maksimal peminjaman 2 (dua) buku 3. Lama peminjaman maksimal 7 (tujuh) hari dan dapat diperpanjang selama 1 minggu peminjaman 4. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya 5. Untuk buku referensi, skripsi, tugas akhir, dan terbitan berkala atau serial tidak dapat dibawa pulang/baca ditempat.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi daftar pengunjung 2. Pengunjung memilih koleksi 3. Pengunjung meminjam buku di counter peminjaman dengan menunjukkan kartu anggota 4. Petugas memproses layanan peminjaman buku 5. Pengunjung diberi bukti peminjaman maksimal 2 (dua) judul buku masing-masing 1 eksemplar.
	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, kartu peminjaman, program pelayanan (Inlis), alat barcode, alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, lemari arsip kartu slip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci Km. 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari



	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.3.	Pelayanan	PELAYANAN PEMINJAMAN ARSIP
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kearsipan 2. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Tata Kearsipan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.
	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjaman arsip dilakukan dengan menggunakan tanda bukti peminjaman 2. Peminjam berasal dari Unit Kerja Pencipta Arsip atau masyarakat umum dengan rekomendasi dari pimpinan Unit Kerja Pencipta Arsip 3. Peminjam menyerahkan foto copy KTP, bagi yang berdomisili di luar kota Pasuruan arsip/dokumen yang diinginkan hanya bisa di foto copy dengan jaminan menyerahkan KTP asli 4. Lama peminjaman maksimal 3 (tiga) hari 5. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Peminjam datang ke tempat penyimpanan arsip (Gudang Arsip) dan mengisi buku tamu 2. Petugas mencari arsip/dokumen yang dimaksud pada komputer dan lemari arsip 3. Peminjam mengisi tanda bukti peminjaman dan buku peminjaman 4. Peminjam foto copy KTP.
	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Arsip/Dokumen
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, tanda bukti peminjaman, buku peminjaman, komputer, printer, lemari arsip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA, Sarjana Komputer dan Pendidikan D3 Kearsipan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Dokumentasi
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan, Jl. Raya Raci Km.09 Bangil-Pasuruan. 2. 0343-748383 Seksi Pelayanan dan Dokumentasi
	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan kearsipan petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka peminjam berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan



	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.4.	Pelayanan	PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU/ PERPANJANGAN BUKU
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan kartu anggota 2. Membawa buku yang akan dikembalikan/diperpanjang 3. Apabila pengembalian buku melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka akan dikenakan sanksi berupa larangan meminjam buku selama hari keterlambatan 4. Perpanjangan Buku maksimal 2 (dua) kali perpanjangan.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke counter pengembalian dengan membawa buku yang akan dikembalikan/ diperpanjang dengan menunjukkan kartu anggota. 2. Petugas akan memproses layanan pengembalian / perpanjangan buku
	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, kartu peminjaman, program pelayanan (Inlis), alat barcode, alat komunikasi (telepon, internet, WIFI), komputer, printer, lemari arsip kartu slip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.



	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.5.	Pelayanan	PELAYANAN PENGEMBALIAN ARSIP
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kearsipan 2. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Tata Kearsipan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.
	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan tanda bukti peminjaman 2. Membawa arsip/dokumen yang dipinjam 3. Petugas penyimpan arsip/dokumen wajib menagih arsip yang belum dikembalikan dalam waktu yang ditentukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Peminjam datang ke tempat penyimpanan arsip (Gudang Arsip) dengan membawa arsip/dokumen yang akan dikembalikan/ diperpanjang 2. Peminjam menunjukkan tanda bukti peminjaman. 3. Petugas akan memproses layanan pengembalian / perpanjangan arsip.dokumen
	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) menit
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Arsip/dokumen
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan, kursi, tanda bukti peminjaman, buku peminjaman, komputer, printer, lemari arsip, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA, Sarjana Komputer dan Pendidikan D3 Kearsipan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Dokumentasi
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 0343-748383 Seksi Pelayanan dan Dokumentasi
	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan kearsipan petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka peminjam berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan
	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	-
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.6.	Pelayanan	PELAYANAN BACA DI TEMPAT
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	Pengunjung mengisi buku pengunjung
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi buku pengunjung 2. Pengunjung memilih koleksi dan membaca koleksi di tempat yang sudah disediakan
	Jangka waktu penyelesaian	Waktu kunjungan pukul 08.00 - 14.00
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja baca, kursi baca, penitipan tas, rak buku, alat komunikasi (internet, WIFI), komputer, printer, toilet, halaman parkir, koleksi buku perpustakaan, buku pengunjung, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pemustaka berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.7.	Pelayanan	PELAYANAN KEGIATAN STORY TELLING
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan 3. DPA Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan
	Persyaratan Pelayanan	1. Sekolah TK/RA mendaftarkan diri untuk mengisi kegiatan Story Telling pada Perpustakaan Umum 3 (tiga) bulan sebelum kegiatan berlangsung sehingga terbentuk jadwal kunjungan 2. Sekolah TK/RA memberikan informasi jumlah guru dan murid yang akan mengikuti kegiatan, 1 (satu) hari sebelum jadwal kunjungan 3. Sekolah melampirkan daftar nama guru dan murid yang akan mengikuti kegiatan story telling
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sekolah TK/RA datang ke Perpustakaan Umum sesuai jadwal kunjungan dan memberikan daftar nama guru dan murid atau mengisi buku pengunjung 2. Guru memilih salah satu koleksi buku yang disediakan untuk dijadikan bahan cerita kepada murid 3. Murid-murid mendengarkan dengan baik cerita yang diberikan oleh guru, setelah bercerita bu guru memberikan pertanyaan kepada murid berkaitan dengan cerita tersebut maximal 10 pertanyaan 4. Bagi murid yang menjawab dengan benar akan diberi hadiah yang telah disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasuruan melalui petugas perpustakaan umum setempat 5. Dia akhir acara guru dan para murid diberikan snack makanan dan minuman yang telah disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasuruan melalui petugas perpustakaan yang berpakaian badut untuk menghibur guru dan anak-anak sekolah.
	Jangka waktu penyelesaian	4 (empat) jam
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Kegiatan Story telling/Bercerita
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruangan dan panggung, buku, alat komunikasi (wareless, mic), kostum badut, hadiah kecil, snack makanan dan minuman, buku pengunjung, ATK.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan



	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan masing-masing Perpustakaan Umum : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan 3. 0343-638057 Perpustakaan Umum Pandaan 4. 0343-612167 Perpustakaan Umum Purwosari 5. 0343-741388 Perpustakaan Umum Bangil 6. 0343-441374 Perpustakaan Umum Gondangwetan 7. 0343-484487 Perpustakaan Umum Grati 8. 0343-748383 Perpustakaan Umum Nguling 9. 0343-571292 Perpustakaan Umum Tosari
	Jumlah Pelaksana	Maximal 6 (enam) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka Guru berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



4.8.	Pelayanan	PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perpustakaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perpustakaan
	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat Kabupaten Pasuruan yang berdomisili di Kecamatan, Desa/Kelurahan ataupun sekolah-sekolah. 2. Masyarakat yang tau membaca dan menulis
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pasuruan membuat jadwal dan mengirimkan jadwal kunjungan pelayanan kepada Camat, Kepala Desa dan Kepala Sekolah 2. Perpustakaan keliling mengunjungi kecamatan, desa/kelurahan, atau sekolah sesuai dengan jadwal yang ditentukan 3. Petugas perpustakaan keliling melayani para pengunjung dan para pembaca 4. Untuk pelayanan di sekolah dasar bagi anak-anak yang dapat menceritakan kembali buku yang dibaca dengan baik, maka akan mendapatkan hadiah kecil yang disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip kabupaten Pasuruan 5. Selain itu petugas perpustakaan keliling juga memberikan pengetahuan pengolahan buku perpustakaan terutama cara menentukan nomor klasifikasi buku bacaan untuk petugas perpustakaan setempat
	Jangka waktu penyelesaian	lebih dari 8 (delapan) jam tergantung jauh dekat nya lokasi kunjungan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pasuruan
	Biaya/tarif	Gratis
	Produk pelayanan	Buku koleksi perpustakaan dan pengetahuan pengolahan buku perpustakaan
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Mobil perpustakaan keliling, meja, kursi, koleksi buku perpustakaan keliling, layar infokus +infokus, TV, mobil pintar, kostum badut, hadiah kecil, buku kunjungan, buku pengunjung.
	Kompetensi Pelaksana	SLTA dan Pendidikan D3 Perpustakaan
	Pengawasan Internal	Seksi Pelayanan dan Promosi dan Kasi Pengelolaan Perpustakaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	No. unit pengaduan di : 1. 0343-748383 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Pasuruan, Jl. Raya Raci 09 Bangil-Pasuruan. 2. 081330519658 Kasi Pengelolaan Perpustakaan



	Jumlah Pelaksana	Maximal 6 (enam) orang
	Jaminan Pelayanan	Jika dalam pelayanan perpustakaan Petugas kami tidak memberikan kepuasan, maka pengunjung berhak memberi saran berupa laporan kepada pimpinan atau melalui Quesioner yang kami sediakan.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf



BAB 5

PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pasuruan. Sehingga dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini pelayanan publik dapat memberi manfaat ke masyarakat dan memacu pertumbuhan pembangunan Kabupaten Pasuruan yang lebih baik.