



ESA HILANG
DUA TERBILANG

PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH

Jl. DR. Sutomo No. 40 Telp/Fax. 0621-22727 Website : <http://perpustakaan.tebingtinggikota.go.id>

E-mail : perpustebingsumut@yahoo.com

TEBING TINGGI – 20600

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI

NOMOR 470/40-a / DPAD TAHUN 2022

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH NKOTA TEBING TINGGI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka konsistensi pelaksanaan pelayanan administrasi perpustakaan sebagai rujukan serta petunjuk yang jelas dan tegas bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi;
- b. bahwa dalam rangka akselerasi pencapaian tertib administrasi perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi perlu menetapkan Standar Pelayanan Administrasi Perpustakaan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Daerah Kota Tebing Tinggi;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Prima;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2015;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

16. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Tebing Tinggi.
17. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 8 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2017-2022;
18. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI.
- KESATU : Standar Pelayanan Administrasi Perpustakaan sebagaimana disebut pada lampiran keputusan ini, meliputi pelayanan :
1. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Baru
 2. Standar Pelayanan Peminjaman Buku
 3. Standar Pelayanan Pengembalian Buku
 4. Standar Pelayanan Perpanjangan Kartu Anggota
 5. Standar Pelayanan Perpanjangan Peminjaman Buku
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana disebut dalam Diktum KESATU, dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh petugas dan/atau aparatur Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tebing Tinggi
pada tanggal Februari 2022

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI**



MUHAMMAD FADLY, S.Pd, M.Pd

P E M B I N A

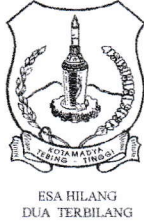
NIP. 19750612 200012 1 003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

NOMOR : 470/ /DPAD TAHUN 2022


TENTANG : STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN

1. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANGGOTA BARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	 Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Fotocopy KTP / SIM / Kartu Pelajar
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penerima/Pengguna Layanan mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan syarat pendaftaran berupa fotocopy KTP/SIM/Kartu Pelajar.2. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan melakukan verifikasi data.3. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan memproses pembuatan kartu anggota dengan mengentry data dan pengambilan foto Penerima/Pengguna Layanan.4. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan mencetak Kartu Anggota Penerima/Pengguna Layanan.5. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan menginventaris Kartu Anggota yang telah dicetak.6. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan Menyerahkan Kartu Anggota kepada Penerima/Pengguna Layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Rp.0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kartu Anggota


7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : perpustakaan@tebingtinggikota.go.id 3. Facebook : Dinas Perpustakaan Tebing Tinggi 4. Telepon : 0621 - 22727 5. Email : dinasperpustakaanantebingsumut@gmail.com 6. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan
8.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur</p>
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi :</p> <p>Formulir Pendaftaran Anggota Blangko Kartu Anggota Komputer : 1 Unit Printer : 1 Unit Jaringan : 1 Unit</p>
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan sampai Kepala Dinas
12.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Adanya Kode Etik Pegawai c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu anggota dijamin keabsahannya 2. Data anggota dijamin kerahasiaannya 3. Penerima layanan dijamin keselamatannya selama menerima layanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	 <p>ESA HILANG DUA TERBILANG</p> <p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Anggota
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyerahkan Kartu Anggota dan Buku yang dipinjam kepada Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi. 2. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi mengentry data buku maksimal sebanyak 2 (dua) buku dan data Penerima/Pengguna Layanan ke dalam aplikasi data sistem pengelolaan perpustakaan. 3. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi menstempel tanggal pengembalian buku di slip pengembalian buku. 4. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi menginventaris Kartu Anggota yang telah dicetak. 5. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi Menyerahkan Kartu Anggota dan Buku yang dipinjam kepada Penerima/Pengguna Layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 menit
5.	Biaya/Tarif	Rp.0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Buku yang telah terdata dan berstempel tanggal pengembalian
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : perpustakaan@tebingtinggikota.go.id 3. Facebook : Dinas Perpustakaan Tebing Tinggi 4. Telepon : 0621 - 22727 5. Email : dinasperpustakaantebingsumut@gmail.com 6. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan


8.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin & Rabu : 08.00 – 22.00 WIB b. Selasa & Kamis : 08.00 – 15.30 WIB c. Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB d. Minggu : 09.00 – 13.00 WIB <p>Hari Sabtu dan Hari Besar Libur</p>
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi :</p> <p>Komputer : 2 Unit</p> <p>Jaringan : 1 Unit</p>
10.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan sampai Kepala Dinas
12.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Adanya Kode Etik Pegawai c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data anggota dijamin kerahasiaannya 2. Penerima layanan dijamin keselamatannya selama menerima layanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	 <p>ESA HILANG DUA TERBILANG</p> <p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Anggota
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyerahkan Kartu Anggota dan Buku yang dipinjam kepada Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi. 2. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi memeriksa kecocokan buku yang dikembalikan dengan data peminjaman buku melalui aplikasi data pengelolaan perpustakaan. 3. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi menscan barcode buku yang akan dikembalikan ke aplikasi data pengelolaan perpustakaan. 4. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi Menyerahkan Kartu Anggota kepada Penerima/Pengguna Layanan dan mengembalikan Buku ke rak.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Rp.0,- (Gratis)
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Buku yang dipinjam
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : perpustakaan@tebingtinggikota.go.id 3. Facebook: Dinas Perpustakaan Tebing Tinggi 4. Telepon : 0621 - 22727 5. Email : dinasperpustakaantebingsumut@gmail.com 6. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan


8.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin & Rabu : 08.00 – 22.00 WIB b. Selasa & Kamis : 08.00 – 15.30 WIB c. Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB d. Minggu : 09.00 – 13.00 WIB <p>Hari Sabtu dan Hari Besar Libur</p>
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi :</p> <p>Komputer : 2 Unit Jaringan : 1 Unit</p>
10.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
11.	Pengawasan Internal	<p>Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan sampai Kepala Dinas</p>
12.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Adanya Kode Etik Pegawai c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data anggota dijamin kerahasiaannya 2. Penerima layanan dijamin keselamatannya selama menerima layanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN KARTU ANGGOTA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	 <p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Anggota Lama 2. Fotocopy KTP / SIM / Kartu Pelajar
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyerahkan Kartu Anggota Lama beserta fotocopy KTP/SIM/Kartu Pelajar. 2. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan melakukan verifikasi data. 3. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan mencetak Kartu Anggota Penerima/Pengguna Layanan. 4. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan menginventaris Kartu Anggota yang telah dicetak. 5. Pengelola Perpustakaan/Petugas Keanggotaan Menyerahkan Kartu Anggota kepada Penerima/Pengguna Layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	11 menit
5.	Biaya/Tarif	Rp.0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kartu Anggota
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : perpustakaan@tebingtinggikota.go.id 3. Facebook : Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi 4. Telepon : 0621 - 22727 5. Email : dinasperpustakaanatebingsumut@gmail.com 6. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan

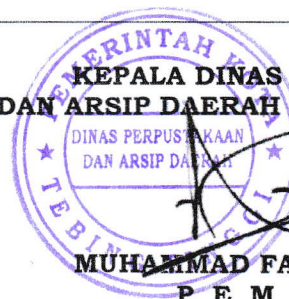
8.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB b. Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi : Formulir Pendaftaran Anggota Blangko Kartu Anggota Komputer : 1 Unit Printer : 1 Unit Jaringan : 1 Unit
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan sampai Kepala Dinas
12.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Adanya Kode Etik Pegawai c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kartu anggota dijamin keabsahannya 2. Data anggota dijamin kerahasiaannya 3. Penerima layanan dijamin keselamatannya selama menerima layanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN PEMINJAMAN BUKU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	 Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Anggota
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyerahkan Kartu Anggota dan Buku yang akan diperpanjang peminjamannya kepada Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi. 2. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi memeriksa kecocokan buku yang akan diperpanjang peminjamannya dengan data peminjaman buku melalui aplikasi data pengelolaan perpustakaan. 3. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi menscan barcode buku yang akan diperpanjang peminjamannya ke aplikasi data pengelolaan perpustakaan. 4. Pengelola Perpustakaan/Petugas Sirkulasi Menyerahkan Kartu Anggota dan Buku yang diperpanjang peminjamannya kepada Penerima/Pengguna Layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 menit
5.	Biaya/Tarif	Rp.0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Buku yang diperpanjang peminjamannya
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Website : perpustakaan@tebingtinggikota.go.id 3. Facebook : Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi 4. Telepon : 0621 - 22727 5. Email : dinasperpustakaantebingsumut@gmail.com 6. Survey Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan

8.	Waktu Pelayanan	a. Senin & Rabu : 08.00 – 22.00 WIB b. Selasa & Kamis : 08.00 – 15.30 WIB c. Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB d. Minggu : 09.00 – 13.00 WIB Hari Sabtu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi : Komputer : 2 Unit Jaringan : 1 Unit
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama Perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan sampai Kepala Dinas
12.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Adanya Kode Etik Pegawai c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kartu anggota dijamin keabsahannya 2. Data anggota dijamin kerahasiaannya 3. Penerima layanan dijamin keselamatannya selama menerima layanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN ARSIP DAERAH KOTA TEBING TINGGI**



MUHAMMAD FADLY, S.Pd, M.Pd

P E M B I N A

NIP. 19750612 200012 1 003