



# PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

## DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan K.S. Tubun RT.05 RW.01 (0511) 3362523 Banjarmasin 70243

www.dispersip.banjarmasinkota.go.id

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANJARMASIN

NOMOR 062 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANJARMASIN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANJARMASIN

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan, wajib menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima dan untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin, maka perlu disusun standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin Tahun 2024.

- Mengingat :
- Tentang
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Perpustakaan;
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

9. Layanan Dongeng;
- b. Standar Pelayanan Kearsipan Kota Banjarmasin :
  1. Layanan Pendampingan Penataan Kearsipan
  2. Penyerahan Arsip ke LKD)
  3. Peminjaman Arsip Statis dan Arsip Inaktif
  4. Pemusnahan Arsip SKPD
- c. Standar Pelayanan Pembinaan Kearsipan Kota Banjarmasin:
  1. Pelayanan Pembinaan Arsip
  2. Pelayanan Bimbingan Teknis Kearsipan
  3. Pelayanan Pengawasan Kearsipan

KETIGA : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berpedoman sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud diktum KESATU dan peraturan perundang-undangan yang berlaku lainnya.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 22 Agustus 2024  
KEPALA DINAS,



**Drs. Muhammad Ikhsan Alhak, M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660916 198602 1 002

## STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANJARMASIN

### 1. PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA BANJARMASIN

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengembangan dan Pembudayaan  
 Kegemaran Membaca  
 Jenis Layanan : Layanan Keanggotaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	1. Mengisi formulir pendaftaran 2. Menunjukkan asli/ fotokopi identitas yang berlaku (KTP/KIA/Kartu Pengenal Lainnya)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemustaka mengisi Formulir Pendaftaran 2. Petugas memverifikasi Formulir pendaftaran dan persyaratannya 3. Petugas memasukkan data anggota ke aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL) 4. Petugas mencetak kartu anggota 5. Pemustaka menerima kartu anggota perpustakaan
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas 2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm 3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan: a. Cek administrasi b. Koordinasi internal/eksternal 4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	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

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal;
12. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 103 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin;

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin;

**KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU, meliputi :

a. Standar Pelayanan Standar Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin :

1. Layanan Keanggotaan
2. Layanan Peminjaman
3. Layanan Pengembalian
4. Layanan Referensi
5. Layanan BI Corner
6. Layanan Perpustakaan Keliling
7. Layanan PASAK (Perpustakaan Angkutan Sungai Anak Keliling)
8. Layanan POCADI (PojoK Baca Digital)

		<p>Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</p> <p>4. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi;</p> <p>7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.</p>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Komputer/ PC</p> <p>2. Printer kartu</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Jaringan internet wifi</p> <p>5. Kartu PVC blanko</p> <p>6. Aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL)</p> <p>7. Parkir</p> <p>8. Meja dan kursi baca</p> <p>9. Lampu baca</p> <p>10. Koleksi bahan pustaka</p> <p>11. AC</p> <p>12. Toilet</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu mengoperasikan aplikasi pembuat kartu anggota dan printer kartu</p> <p>2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan</p> <p>3. Mampu berkoordinasi dengan baik</p> <p>4. Disiplin</p> <p>5. Teliti</p>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya</p> <p>2. Tersimpannya dokumen di data base</p> <p>3. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</p> <p>4. CCTV di area kantor Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun</p>

Jenis Layanan : Layanan Peminjaman

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>1. Kartu Anggota Perpustakaan</p> <p>2. Informasi kontak pemustaka</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemustaka menyerahkan kartu anggota perpustakaan dan bahan pustaka yang akan dipinjam</p> <p>2. Petugas memproses peminjaman bahan pustaka</p> <p>3. Pemustaka menerima kembali kartu anggota, dan bahan pustaka yang dipinjam</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Bahan pustaka yang dipinjam

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan.</li> <li>b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas.</li> </ol> </li> <li>2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm</li> <li>3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek administrasi</li> <li>b. Koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>4. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ PC</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan internet wifi</li> <li>5. Ruang Sirkulasi</li> <li>6. Aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL)</li> <li>7. Parkir</li> <li>8. Meja dan kursi baca</li> <li>9. Lampu baca</li> <li>10. Koleksi bahan pustaka</li> <li>11. AC</li> <li>12. Toilet</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi mengenai data/ informasi buku yang ada di perpustakaan</li> <li>2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan</li> <li>3. Mampu berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Disiplin</li> <li>5. Teliti</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya</li> <li>2. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>3. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>4. CCTV di area kantor Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin</li> </ol>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun</li> </ol>
----	----------------------------	--

Jenis Layanan : Layanan Pengembalian

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu Anggota Perpustakaan</li> <li>Informasi kontak pemustaka</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka menyerahkan Kartu Anggota Perpustakaan dan bahan Pustaka yang akan dikembalikan</li> <li>Petugas memproses pengembalian Bahan Pustaka</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Bahan pustaka yang dikembalikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan               <ol style="list-style-type: none"> <li>secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan.</li> <li>secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang betugas.</li> </ol> </li> <li>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm</li> <li>Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek administrasi</li> <li>Koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi;</li> <li>Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ PC</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan internet wifi</li> <li>5. Ruang Sirkulasi</li> <li>6. Aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL)</li> <li>7. Parkir</li> <li>8. Meja dan kursi baca</li> <li>9. Lampu baca</li> <li>10. Koleksi bahan pustaka</li> <li>11. AC</li> <li>12. Toilet</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai komputer/aplikasi</li> <li>2. Memiliki kompetensi mengenai data/ informasi buku yang ada di perpustakaan</li> <li>3. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan Mampu berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Memiliki kompetensi <i>shelving</i> (meletakkan kembali buku ke rak sesuai susunan kelasnya)</li> <li>5. Disiplin</li> <li>6. Teliti</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya</li> <li>2. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>3. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>4. CCTV di area kantor Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun</li> </ol>

Jenis Layanan : Layanan Referensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Anggota Perpustakaan</li> <li>2. Nomor kontak pemustaka</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pemustaka ke ruang referensi</li> <li>2. Pemustaka mengakses layanan referensi termasuk melakukan pencarian koleksi referensi di rak dan memanfaatkan informasi pada koleksi</li> <li>3. Pemustaka mengembalikan koleksi kepada petugas</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Koleksi referensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan.</li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas.</p> <p>2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm</p> <p>3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan:</p> <p>a. Cek administrasi</p> <p>b. Koordinasi internal/eksternal</p> <p>4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>4. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rak koleksi referensi</li> <li>2. Koleksi referensi</li> <li>3. Aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL)</li> <li>4. Parkir</li> <li>5. Meja dan kursi baca</li> <li>6. Lampu baca</li> <li>7. Koleksi bahan pustaka</li> <li>8. AC</li> <li>9. Toilet</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi mengenai data/ informasi koleksi referensi yang ada di perpustakaan</li> <li>2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan</li> <li>3. Memiliki kompetensi <i>shelving</i> (meletakkan kembali buku ke rak sesuai susunan kelasnya)</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Disiplin</li> <li>6. Teliti</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya</li> <li>2. CCTV di area kantor Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Layanan : Layanan BI Corner

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	1. Kartu Anggota Perpustakaan 2. Nomor kontak pemustaka
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mengarahkan pemustaka ke ruang BI Corner 2. Pemustaka mengakses layanan BI Corner termasuk melakukan pencarian koleksi di rak dan memanfaatkan informasi pada koleksi 3. Pemustaka mengembalikan koleksi kepada petugas
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Koleksi BI Corner
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan. b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang betugas. 2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm 3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan: a. Cek administrasi b. Koordinasi internal/eksternal 4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	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 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi; 7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Ruang BI Corner 2. Rak koleksi BI Corner 3. Koleksi BI Corner 4. Aplikasi Banjarmasin e-Library (BeL) 5. Parkir 6. Meja dan kursi baca 7. Lampu baca 8. Sofa 9. Koleksi bahan pustaka 10. AC 11. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi mengenai data/ informasi koleksi BI Corner yang ada di perpustakaan 2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan Mampu berkoordinasi dengan baik 3. Memiliki kompetensi <i>shelving</i> (meletakkan kembali buku ke rak sesuai susunan kelasnya) 4. Disiplin 5. Teliti
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya 2. CCTV di area kantor Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Layanan : Layanan Perpustakaan Keliling

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN ( <i>SERVICE DELIVERY</i> )		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan layanan perpustakaan keliling yang mencantumkan info kontak pemohon; 2. Persetujuan kunjungan perpustakaan keliling dari tempat yang akan dikunjungi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan; 2. Petugas memverifikasi Permohonan; 3. Pemohon menerima konfirmasi melalui Whatsapp terkait jadwal pelayanan perpustakaan Keliling; 4. Petugas melakukan persiapan; 5. Pelaksanaan Perpustakaan Keliling.
3	Jangka Waktu Pelayanan	4 jam per lokasi
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Perpustakaan keliling
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang disediakan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas. 2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm 3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan: a. Cek administrasi b. Koordinasi internal/eksternal 4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	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 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi; 7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Mobil perpustakaan keliling 2. Koleksi perpustakaan keliling 3. Komputer tablet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan 2. Memiliki kompetensi shelving (meletakkan kembali buku ke rak sesuai susunan kelasnya) 3. Mampu berkoordinasi dengan baik 4. Disiplin 5. Teliti
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya 2. Backup data kunjungan secara berkala 1 bulan sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Layanan : Layanan PASAK (Perpustakaan Angkutan Sungai anak Keliling)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan layanan PASAK yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mencantumkan info pemohon</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Persetujuan kunjungan PASAK (Perpustakaan Angkutan Sungai Anak Keliling) dari tempat yang akan dikunjungi</li> <li>3. Cuaca dan kondisi air sungai yang mendukung</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan</li> <li>2. Petugas memverifikasi Permohonan</li> <li>3. Pemohon menerima konfirmasi melalui Whatsapp terkait jadwal layanan PASAK</li> <li>4. Petugas melakukan persiapan</li> <li>5. Pelaksanaan Layanan PASAK</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 jam per lokasi
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan PASAK (Perpustakaan Angkutan Sungai Anak Keliling)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan.</li> <li>b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas.</li> </ol> </li> <li>2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm</li> <li>3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cek administrasi</li> <li>b. Koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;</li> <li>4. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perahu bermotor (kelotok)</li> <li>2. Pelampung</li> <li>3. Koleksi bahan pustaka</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan Mampu berkoordinasi dengan baik</li> <li>2. Disiplin</li> <li>3. Teliti</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 6 (enam) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya 2. Backup data kunjungan secara berkala 1 bulan sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Layanan : Layanan POCADI (Pojok Baca Digital)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	Tidak ada persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin 2. Mengisi buku tamu 3. Memanfaatkan fasilitas yang tersedia di POCADI
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pojok Baca Digital (POCADI)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan. b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas. 2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm 3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan: a. Cek administrasi b. Koordinasi internal/eksternal 4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	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 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Literasi; 7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. PC 2. Komputer tablet 3. ATK 4. Jaringan internet wifi 5. Rak koleksi 6. Koleksi bahan pustaka POCADI 7. AC 8. Kursi 9. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai komputer 2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi layanan Mampu berkoordinasi dengan baik 3. Memiliki kompetensi shelving (meletakkan kembali buku ke rak sesuai susunan kelasnya) 4. Disiplin 5. Teliti
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas di perpustakaan yang berkompeten di bidangnya 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Layanan : Layanan Dongeng

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	Surat permohonan layanan dongeng yang mencantumkan info kontak pemohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan 2. Petugas memverifikasi permohonan 3. Pemohon menerima konfirmasi melalui Whatsapp terkait jadwal layanan dongeng 4. Petugas melakukan persiapan 5. Pelaksanaan Layanan dongeng
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam per kegiatan
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan dongeng
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan disampaikan a. secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui kotak saran yang di sediakan. b. secara lisan disampaikan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas. 2. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan juga bisa disampaikan melalui akun sosial media instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin @dispersipkota.bjm 3. Penanganan pengaduan media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Cek administrasi b. Koordinasi internal/eksternal 4. Penanganan pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	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 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perpustakaan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Budaya Literasi; 7. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. ATK 2. Jaringan internet 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi dalam menyampaikan dongeng dengan baik dan menarik 2. Komunikatif dan informatif dalam memberikan informasi 3. Mampu berkoordinasi dengan baik 4. Disiplin 5. Teliti
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang berkompeten di bidangnya 2. Backup data kunjungan secara berkala 1 bulan sekali
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun



## 2. STANDAR PELAYANAN KEARSIPAN KOTA BANJARMASIN

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Arsip  
 Jenis Pelayanan : Pendampingan Penataan Kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
1	Persyaratan	Surat permohonan pendampingan arsip
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. OPD mengirimkan surat permohonan 2. Rapat pendahuluan dengan SKPD 3. Membuat SK Tim Kerja 4. Membuat surat tugas 5. Pelaksanaan pendampingan penataan arsip
3	Jangka Waktu Pelayanan	4 jam 35 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	1. Arsip OPD yang tertata sesuai dengan standar kearsipan 2. SDM yang memahami tentang kearsipan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Customer service b. Surat tertulis c. Instagram : dispersipkota.bjm
Pengelolaan pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 3. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis; 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2010 Nomor 5);
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Almari/rak arsip 5. Ruang pengolahan arsip 6. Box arsip
9	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang kearsipan
10	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Audit oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang;
12	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi 3. Tersimpannya dokumen sesuai standar kearsipan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan kegiatan; 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Pelayanan : Penyerahan Arsip ke LKD

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
1	Persyaratan	Surat permohonan penyerahan arsip
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. OPD mengajukan surat permohonan penyerahan arsip 2. Petugas memproses surat permohonan sesuai pengelolaan surat masuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas mengecek Daftar Arsip dan fisik arsip 4. Petugas dan OPD menandatangani Berita Acara Penyerahan Arsip 5. Petugas menyerahkan arsip ke LKD
3	Jangka Waktu Pelayanan	61 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Arsip yang diserahkan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer service 2. Surat tertulis 3. Instagram : dispersipkota.bjm
Pengelolaan pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 3. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis; 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2010 Nomor 5);
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan internet 5. Almari/rak arsip 6. Ruang Pelayanan Umum 7. Ruang Tunggu Umum 8. Depo Arsip 9. Ruang Baca 10. Musholla 11. Toilet pria dan wanita 12. Area parkir roda 2 dan 4 13. Daftar Arsip Statis 14. Roll O-Pack
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang menguasai komputer/aplikasi 2. SDM yang menguasai ilmu kearsipan 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
10	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Audit oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	3. Kode etik 4. Maklumat pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi 3. Tersimpannya dokumen sesuai standar kearsipan 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan kegiatan; 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Pelayanan : Peminjaman Arsip Statis dan Arsip Inaktif

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan peminjaman arsip yang berisi nama peminjam, jenis kelamin, nama perangkat daerah / pribadi, daftar arsip yang dipinjam 2. Fotocopy KTP/kartu mahasiswa 3. Mengisi formulir peminjaman arsip
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. OPD mengirimkan surat permohonan 2. Pemohon mengisi formulir dan buku peminjaman arsip 3. Petugas melakukan pencarian arsip 4. Petugas melakukan penggandaan arsip (jika arsip manual) dan menyerahkan kepada pemohon 5. Pemohon menyerahkan arsip yang dipinjam
3	Jangka Waktu Pelayanan	66 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Arsip yang dipinjam
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a.Customer service b.Surat tertulis c.Instagram : dispersipkota.bjm
Pengelolaan pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 3. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis; 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2010 Nomor 5);
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan internet 5. Almari/rak arsip 6. Ruang Pelayanan Umum 7. Ruang Tunggu Umum 8. Depo Arsip 9. Ruang Baca 10. Musholla 11. Toilet pria dan wanita 12. Area parkir roda 2 dan 4 13. Daftar Arsip Statis 14. Roll O-Pack 15. Scan menu arsip
9	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang kearsipan
10	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Audit oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	2 orang;
12	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi 3. Tersimpannya dokumen sesuai standar kearsipan


NO	KOMPONEN	URAIAN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan kegiatan; 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jenis Pelayanan : Pemusnahan Arsip SKPD

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian pelayanan (service delivery)		
1	Persyaratan	Surat permohonan pemusnahan arsip
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. OPD mengajukan surat permohonan pemusnahan arsip 2. Petugas memproses surat permohonan sesuai pengelolaan surat masuk 3. Petugas menilai arsip yang akan dimusnahkan 4. Petugas dan OPD menandatangani Berita Acara Pemusnahan Arsip 5. Pelaksanaan pemusnahan
3	Jangka Waktu Pelayanan	67 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Arsip yang diserahkan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer service 2. Surat tertulis 3. Instagram : dispersipkota.bjm
Pengelolaan pelayanan (manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2010 Nomor 5); 2. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan internet 5. Almari/rak arsip 6. Ruang Pelayanan Umum 7. Ruang Tunggu Umum 8. Depo Arsip 9. Ruang Baca 10. Musholla 11. Toilet pria dan wanita 12. Area parkir roda 2 dan 4 13. Daftar Arsip Statis 14. Roll O-Pack
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang menguasai komputer/aplikasi 2. SDM yang menguasai ilmu kearsipan 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
10	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Audit oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Termusnahkannya arsip sesuai ketentuan kearsipan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan kegiatan; 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

**3. STANDAR PELAYANAN BIDANG BINWAS DISPERSIP KOTA BANJARMASIN**


Nama Unit Pelayanan : Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan  
 Jenis Layanan : Pelayanan Pembinaan Arsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengelola Arsip di seluruh SKPD, BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan Orpol/Ormas se Kota Banjarmasin 2. Surat Tugas Pembinaan Kearsipan 3. Jadwal Pembinaan Kearsipan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pengajuan Permintaan/ Penjadwalan Pembinaan Kearsipan] --&gt; B[Datang Langsung atau Pegawai Dispersip Kota Banjarmasin yang datang]             B --&gt; C[Pelaksanaan Pembinaan Kearsipan]             C --&gt; D([Selesai])           </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Praktik Lapangan, yaitu meninjau langsung di Lapangan melalui Bimbingan dan Praktik Pengelolaan Arsip pada Unit Pengolah Arsip
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan Langsung/Lisan Disampaikan dengan datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin Pengaduan Tidak Langsung dapat disampaikan melalui e-mail Bidang Binwas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin : <a href="mailto:binwas.dispersipbjm@gmail.com">binwas.dispersipbjm@gmail.com</a> 2.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Laptop dan Printer</li> <li>2. Filling Cabinet, Skat dan Folder</li> <li>3. Boks Arsip</li> <li>4. Lemari Arsip</li> <li>5. Ruangan dan Pendingin Ruangan (AC)</li> <li>6. Meja dan Kursi</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan dibidang kearsipan</li> <li>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, etika dan integritas yang tinggi</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dispersip Kota Banjarmasin bertanggung jawab atas Pembinaan Kearsipan yang dilaksanakan</li> <li>2. Terlayannya Pembinaan Kearsipan bagi SKPD, BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan Orpol/Ormas se Kota Banjarmasin</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang Transparan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Laporan Kegiatan Pembinaan Kearsipan</li> <li>2. Evaluasi Laporan Berkala minimal 1 tahun dilaksanakan survey Indeks Kepuasan terhadap pelaksanaan Pembinaan Kearsipan</li> </ol>

Jenis Layanan

: Pelayanan Bimbingan Teknis Kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelola Arsip di seluruh SKPD, BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan Orpol/Ormas se Kota Banjarmasin</li> <li>2. Jadwal Pelaksanaan Undangan Bimbingan Teknis Kearsipan</li> <li>3. Tema dalam Bimbingan Teknis Kearsipan</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Permintaan Nara Sumber ke ANRI oleh Dispersip Kota Banjarmasin] --&gt; B[Jadwal dan Tempat Pelaksanaan Bimbingan Teknis Kearsipan]     B --&gt; C[Pelaksanaan Bimbingan Teknis Kearsipan]     C --&gt; D([Selesai])             </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua hari) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Praktik Lapangan, yaitu meninjau langsung di Lapangan melalui Bimbingan dan Praktik Pengelolaan Arsip pada Unit Pengolah Arsip
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung/Lisan Disampaikan dengan datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin Pengaduan Tidak Langsung dapat disampaikan melalui e-mail Bidang Binwas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin : <a href="mailto:binwas.dispersipbjm@gmail.com">binwas.dispersipbjm@gmail.com</a></li> <li>2.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal</li> <li>4. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 146 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Laptop dan Printer</li> <li>2. Filing Cabinet, Skat dan Folder</li> <li>3. Boks Arsip</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Lemari Arsip</li> <li>5. Ruangan dan Pendingin Ruangan (AC)</li> <li>6. Meja dan Kursi</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan dibidang kearsipan</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan arsip dinamis</li> <li>3. SDM yang mengetahui tentang tata naskah dinas, kode klasifikasi</li> <li>4. SDM yang mampu mengoperasikan komputer/ laptop dan internet</li> </ul>
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan Satuan Pengawasan Internal</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang Narsum dari ANRI
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dispersip Kota Banjarmasin bertanggung jawab atas Bimbingan Teknis yang dilaksanakan</li> <li>2. Terlayannya Bimbingan Teknis Kearsipam bagi SKPD, BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan Orpol/Ormas se Kota Banjarmasin</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Disediakan tempat pelaksanaan Bimbingan Teknis</li> <li>2. Disediakan materi dan sertifikat Bimbingan Teknis</li> <li>3. Disediakan Sarana dan Prasarana dalam Bimbingan Teknis</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Laporan Kegiatan Bimbingan Teknis Kearsipan</li> <li>2. Evaluasi Laporan Berkala minimal 1 tahun dilaksanakan survey Indeks Kepuasan terhadap pelaksanaan Bimbingan Teknis Kearsipan</li> </ul>




Jenis Layanan

: Pelayanan Pengawasan Kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengelola Arsip pada sepuluh SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin 2. Jadwal Pelaksanaan Pengawasan Kearsipan 3. Rekomendasi Laporan Hasil Pengawasan Kearsipan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A[Rapat sekaligus melakukan Bimbingan Pengisian Form ASKI dengan SKPD yang dijadikan Lokus Pengawasan Kearsipan] --&gt; B[Pemberitahuan Jadwal sekaligus Pengumpulan Data Faktual ke SKPD yang dijadikan Lokus Pengawasan Kearsipan]             B --&gt; C[Pengolahan Data hasil dari Pengumpulan Data Faktual yang ada pada SKPD yang dijadikan Lokus Pengawasan Kearsipan]             C --&gt; D[Penyampaian Rekomendasi Laporan Hasil Pengawasan Kearsipan pada SKPD yang dijadikan Lokus Pengawasan Kearsipan]             D --&gt; E([Selesai])           </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua hari) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Pengisian Form Audit Sistem Kearsipan Internal (ASKI) yang dilanjutkan dengan meninjau langsung pada Pengelola Arsip SKPD yang menjadi Lokus Pengawasan Kearsipan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan Langsung/Lisan Disampaikan dengan datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin Pengaduan Tidak Langsung dapat disampaikan melalui e-mail Bidang Binwas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin : <a href="mailto:binwas.dispersipbjm@gmail.com">binwas.dispersipbjm@gmail.com</a> 2.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal</li> <li>4. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 146 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Form Laporan Audit Sistem Kearsipan Internal (ASKI)</li> <li>3. Ruangan dan Pendingin Ruangan (AC)</li> <li>4. Meja dan Kursi</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang mempunyai keahlian dan sertifikasi Pengawasan Kearsipan</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan dibidang kearsipan</li> <li>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengeleolaan arsip dinamis</li> <li>4. SDM yang mengetahui tentang tata naskah dinas, kode klasifikasi</li> <li>5. SDM yang mampu mengoperasikan komputer/ laptop dan internet</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang/Tim Pengawasan Kearsipan
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dispersip Kota Banjarmasin bertanggung jawab atas Hasil Rekomendasi Laporan Pengawasan Kearsipan</li> <li>2. Terlayannya Pengawasan Kearsipan bagi SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan yang refresentatif dalam pengumpulan data Pengawasan Kearsipan</li> <li>2. Diskusi/Pengumpulan Data dengan Pengelola Kearsipan pada SKPD yang menjadi lokus Pengawasan Kearsipan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Laporan Kegiatan Pengawasan Kearsipan</li> <li>2. Evaluasi Laporan Berkala minimal 1 tahun dilaksanakan survey Indeks Pengawasan Kearsipan</li> </ol>


  
 KEPALA DINAS,  
**Drs. Muhammad Ikhsan Alhak, M.Si**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 960916 198602 1 002