



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Tunjungan No. 1-3 (Gedung Siola) Lt. 4 Surabaya 60275
Telepon 031-99277752
Laman surabaya.go.id, Pos-el : dispusip@surabaya.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Nomor : 000.8.3.2 / 1186 / 436.7.17 / 2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN**

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
 - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan di Lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan dengan Keputusan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;

6. Peraturan Walikota Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya
7. Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perizinan Dan Non Perizinan Di Kota Surabaya

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan ,sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan meliputi :
- 1. LAYANAN PEMINJAMAN BUKU**
 - 2. STANDAR LAYANAN KEARSIPAN**
- KETIGA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT** : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan No 000.8.3.2 / 4443 / 436.7.17 / 2023 tentang STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN Dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KEENAM** : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya

Pada tanggal, 20 Maret 2024

KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,



MIA SANTI DEWI, SH, M.SI

Pembina Utama Muda

NIP 196901261994032003

Lampiran I

Nomor : 000.8.3.2/ 1186 /436.7.17/2024

Tanggal: 20 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEMINJAMAN BUKU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Nomor Induk Anggota (NIA)
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	a. Untuk peminjaman buku <ul style="list-style-type: none">- Anggota menyerahkan buku yang akan dipinjam- Petugas memindai KTA dan Barcode buku (mengetahui nomor anggota dan judul buku secara otomatis)- Pada lidah buku dituliskan tanggal kembali buku- Pada buku baru dituliskan nomor anggota peminjam dan tanggal kembali buku- Petugas mengambil kartu buku dan menyimpannya b. Untuk mengembalikan buku, Petugas menerima buku dari peminjam dan meletakkan kartu buku kembali dalam kantong buku. Petugas melanjutkan mengembalikan buku pada jajaran rak semula. c. Anggota dan pengunjung perpustakaan umum dapat memberikan masukan tentang jenis buku yang dibutuhkan dengan mengisi blanko saran dan memasukkannya ke kotak saran yang tersedia di Perpustakaan Umum, d. Masukan pengunjung perpustakaan tentang buku yang dibutuhkan menjadi bahan pertimbangan pembelian dalam pengadaan koleksi berikutnya oleh Koordinator pengadaan dan pengolahan perpustakaan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang dari 3 menit (persyaratan lengkap)
4	Biaya	Kurang dari 3 menit (persyaratan lengkap)
5	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Anggota (Nomer Induk Anggota)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang - Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan b. Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 25 tahun 2008 tentang Standard Tenaga Perpustakaan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 28 tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

		<p>f. Peraturan Daerah Surabaya nomor 3 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan</p> <p>g. Peraturan Walikota Surabaya nomor 11 tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan perda no 5 tahun 2009</p> <p>h. Peraturan Walikota Surabaya nomor 86 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Surabaya</p> <p>i. Keputusan Walikota Surabaya nomor : 188.45/ 284/ 436.1.3/ 2021 tentang numenklatur dan tugas sub koordinator pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya</p> <p>j. Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana : Komputer, print, jaringan internet, ruang kerja dan atk</p> <p>b. Prasarana : ruang pelayanan</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Operator pelayanan adalah tenaga kontrak (Minimal D3)</p> <p>b. Koordinator pelayanan perijinan adalah PNS</p> <p>c. Memahami peraturan perundangan yang berhubungan</p> <p>d. Memahami proses alur pelayanan berbasis elektronik</p> <p>e. Memahami sistem aplikasi terkait perpustakaan</p> <p>f. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>g. Memiliki integritas dan ketelitian.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan berjenjang oleh:</p> <p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Sekretaris</p> <p>c. Kepala Bidang perpustakaan</p> <p>d. Koordinator layanan dan pembinaan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. Koordinator : 1 orang dengan status PNS</p> <p>b. Operator dan vetifikator : 2 orang dengan status tenaga kontrak</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diproses sampai selesai, apabila persyaratan sudah lengkap dipandu oleh pemohon
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh berkas yang terkirim melalui aplikasi secara elektronik, akan senantiasa terjaga kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.</p> <p>b. Evaluasi periodik akan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap tahun.</p> <p>c. Evaluasi melalui monitoring evaluasi dan pelaporan kinerja pelaksanaan.</p>

KEPALA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,



MA SANTI DEWI, SH, M.SI
Pembina Utama Muda
NIP 196901261994032003

Lampiran II

Nomor : 000.8.3.2/ 1186 /436.7.17/2024

Tanggal: 20 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN
STANDAR LAYANAN KEARSIPAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Pencarian Data/Dokumen : <ul style="list-style-type: none">• Masyarakat / Mahasiswa / Peneliti : Surat permohonan / KTP, Surat Rekomendasi Penelitian yang dikeluarkan dari laman web https://sswalfa.surabaya.go.id/• Pemerintah/ Perangkat Daerah : Surat permohonan /Surat Perintah dari Perangkat Daerah / Pencipta
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	A. Pelayanan Untuk Peneliti / Pengguna Arsip: <ol style="list-style-type: none">1. Peneliti / Pengguna arsip yang membutuhkan informasi kearsipan membawa ijin / Surat Rekomendasi Penelitian yang dikeluarkan dari laman web https://sswalfa.surabaya.go.id/2. Sekretariat mencatat surat dalam E-Surat, menyampaikan kepada Kepala Dinas.3. Kepala Dinas memberikan disposisi kepada Bidang Pembinaan dan Layanan Kearsipan serta Bidang Pengelolaan, Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan.4. Kepala Bidang Pembinaan dan Layanan Kearsipan memberi disposisi kepada Sub Koordinator Layanan Kearsipan kemudian diteruskan kepada petugas layanan arsip untuk di tindaklanjuti.5. Kepala Bidang Pengelolaan, Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan member disposisi kepada Sub Koordinator Akuisisi dan Pengelolaan Kearsipan kemudian diteruskan kepada koordinator dan petugas depo arsip untuk ditindaklanjuti.6. Peneliti / pengguna arsip datang langsung ke kantor DukuhKupang guna untuk membaca / mengakses arsip. Serta membawa proposal penelitian baik cetakan maupun softcopy dan KTM atau kartu identitas lainnya.7. Petugas layanan kearsipan memverifikasi kesesuaian persyaratan atas permohonan pelayanan arsip dari peneliti / pengguna arsip.8. Petugas layanan memberikan formulir permintaan arsip kepada peneliti / pengguna arsip.9. Petugas layanan memberikan formulir yang telah diisi oleh peneliti / pengguna arsip kepada koordinator depo dan diteruskan ke petugas depo untuk pengambilan arsip di depo arsip.10. Petugas depo mencatat arsip yang akan dibaca dalam Buku Register, lalu menyajikan arsip kepada petugas layanan.11. Petugas layanan memeriksa kelengkapan berkas arsip dan disesuaikan dengan jenis arsip terbuka atau tertutup yang telah dikonsultasikan kepada arsiparis.12. Peneliti / pengguna arsip dapat mengakses arsip yang

		<p>dinyatakan terbuka (arsip tidak boleh dipinjam, hanya bisa dibaca di tempat). NO KOMPONEN URAIAN.</p> <p>13. Peneliti / pengguna arsip mengembalikan arsip, petugas layanan dan diteruskan ke petugas depo arsip untuk dikembalikan ke depo arsip.</p> <p>14. Peneliti / pengguna arsip mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat di laman web https://skm.surabaya.go.id/setelah selesai membaca arsip</p> <p>B. Pelayanan pencarian arsip dari Perangkat Daerah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah membawa surat permohonan dari Kepala Perangkat Daerah dan ditujukan kepada Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. 2. Kepala Dinas memberikan disposisi kepada Bidang Pengelolaan, Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan untuk ditindaklanjuti. 3. Kepala Bidang Pengelolaan, Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan member disposisi kepada Sub Koordinator Akusisi dan Pengelolaan Kearsipan dan diteruskan kepada petugas depo arsip untuk dilakukan pencarian arsip menggunakan system e-arsip. 4. Petugas melakukan pencarian, pengambilan arsip di depo arsip dan mencatat arsip yang akan dipinjam dalam Buku Register. 5. Petugas menyajikan arsip kepada staf yang ditunjuk oleh Perangkat Daerah (dilampiri Surat Perintah). 6. Perangkat Daerah mempelajari arsip atau bila diperlukan (sesuai disposisi pimpinan) arsip dapat digandakan. 7. Arsip deposit milik Perangkat Daerah dapat dipinjam (dibawa) oleh Perangkat Daerah terkait sesuai kebutuhan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Senin – Kamis, Pukul:08.00 - 15.00 WIB 2. Hari Jumat, Pukul :08.00 - 14.00 WIB <p>*Catatan :Pelayanan setiap hari kerja dan kecuali hari libur tutup pelayanan</p>
4	Biaya	<p>Semua jenis pelayanan kearsipan tidak dipungut biaya (gratis)</p> <p>Perda : -</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk pelayanan berupa informasi data kearsipan Statis. 2. Dokumen foto Tempo Doeloe. 3. Audio Visual (Film).
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>Facebook fanpage :sapawargasby</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965; 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang

		<p>Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4774); 4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071); 5. 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); 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kearsipan; 12. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Wifi; 3. Meja dan Kursi Baca. <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu; 2. Ruang Baca Arsip; 3. Ruang Galeri Arsip. <p>Fasilitas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Air Conditioner (AC); 2. Layar Proyektor; 3. Sound System; 4. Laptop.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tentang prosedur layanan kearsipan; 2. Memahami tupoksi Lembaga Pencipta Arsip; 3. Memahami JRA substantif dan fasilitatif; 4. Mampu melakukan komunikasi dengan pemohon; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh Bidang Pembinaan dan Layanan Kearsipan serta Bidang Pengelolaan, Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan dengan penuh tanggung jawab; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arsiparis 1 orang

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Petugas layanan arsip 1 orang 3. Koordinator depo arsip 1 orang 4. Petugas depo arsip 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diproses sampai selesai, apabila persyaratan sudah lengkap dipandu oleh petugas layanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Setiap penyerahan berkas dilakukan tahapan verifikasi sehingga jaminan keutuhan dan kondisi arsip terjaga.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan; 2. Evaluasi periodic akan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap bulan; 3. Evaluasi melalui monitoring evaluasi dan pelaporan kinerja.

KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,



MIA SANTI DEWI, SH, M.SI
 Pembina Utama Muda
 NIP 196901261994032003