



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
LAMPUNG

Jl. RW. Monginsidi No. 107/144 Telp. (0721) 484892 Fax. (0721) 485401
Website : <http://perpustakaan.lampungprov.go.id>, Email bpadlampung@gmail.com
BANDAR LAMPUNG 35215

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI LAMPUNG

NOMOR : / /V.18/I/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI LAMPUNG

MENIMBANG : a. Bahwa untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka diperlukan Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada
b. huruf a maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

MENINGAT : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung;
7. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
8. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

M E M U T U S K A N

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI.
- KESATU : Menyusun Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung sebagaimana tersebut pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung sebagaimana dalam Diktum Pertama meliputi :
1. Pelayanan Menjadi Anggota Perpustakaan
 2. Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku
 3. Pelayanan Puspa IPTEK
 4. Pelayanan Perpustakaan Keliling
 5. Pelayanan Anak
- KETIGA : Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama digunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Pegawai/Petugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : Mei 2024

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG,

RISKI SOFYAN, S.STP.,M.Si
Pembina Tk. I / IV.b
NIP 19800111 199810 1 001

STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Anak

No	Komponen	Uraian									
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan hadir langsung di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menunjukkan Kartu Anggota dan mengisi buku tamu.									
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Petugas Layanan] B -- 2 --> C[Pelaksanaan Pelayanan] C -- 3 --> A </pre> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>:</td> <td>Pengguna Layanan Anak mengunjungi meja pelayanan dengan menunjukkan kartu anggota Perpustakaan dan buku yang akan dipinjam kepada petugas</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>:</td> <td>Petugas Layanan menerima dan memproses peminjaman buku</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>:</td> <td>Buku selesai diproses dan siap dibawa oleh Pemustaka.</td> </tr> </table>	1	:	Pengguna Layanan Anak mengunjungi meja pelayanan dengan menunjukkan kartu anggota Perpustakaan dan buku yang akan dipinjam kepada petugas	2	:	Petugas Layanan menerima dan memproses peminjaman buku	3	:	Buku selesai diproses dan siap dibawa oleh Pemustaka.
1	:	Pengguna Layanan Anak mengunjungi meja pelayanan dengan menunjukkan kartu anggota Perpustakaan dan buku yang akan dipinjam kepada petugas									
2	:	Petugas Layanan menerima dan memproses peminjaman buku									
3	:	Buku selesai diproses dan siap dibawa oleh Pemustaka.									
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Datang langsung : 5 (lima) menit sejak permintaan informasi disampaikan.									
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)									
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan peminjaman buku									
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Website : https://perpusda.lampungprov.go.id/contact - Email : dispusip@lampungprov.go.id 									

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang ber AC, Kursi dan Meja 2. Buku-Buku Bacaan tentang anak 3. Wifi 4. Alat permainan anak (mandi bola, congklak, lego dll)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam melakukan pelayanan terhadap anak .
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

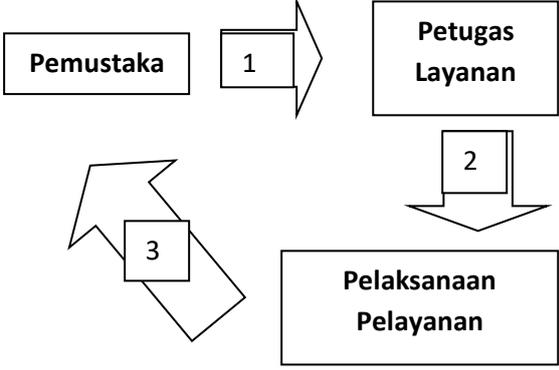
II. Jenis Pelayanan : Pelayanan Perpustakaan Keliling

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi : - Tanggal dan Waktu Kunjungan - Jumlah yang datang berkunjung - Nomor Kontak Personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke Alamat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, Jl. Za Pagar Alam No. 52 Labuhan Ratu, Kedaton Bandar Lampung.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pegguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung] B -- 2 --> C[Kabid Layanan TIK, Pelestarian dan Kerjasama] C -- 3 --> D[Pelaksanaan Pelayanan] D -- 4 --> A B -- 1b --> A </pre> <p>1a : Pengguna Layanan membuat surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung</p> <p>1b : Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian</p> <p>2 : Kepala Dinas Perpustakaan mendisposisikan surat permohonan perpustakaan keliling kepada Kabid Layanan TIK , Pelestarian dan Kerjasama</p> <p>3 : Kabid Layanan memberikan disposisi/menugaskan Pejabat./Pegawai yang berkompeten untuk memberikan pelayanan Perpustakaan keliling.</p> <p>4 : Perpustakaan Keliling siap dilaksanakan</p>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan Perpustakaan Keliling
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Kotak Saran - Website : https://perpusda.lampungprov.go.id/contact - Email : dispusip@lampungprov.go.id

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Mobil Perpustakaan Keliling 2. Televisi 3. Ambal tempat membaca 4. Buku-Buku Bacaan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam melakukan pelayanan
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan : Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan hadir langsung di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menunjukkan Kartu Anggota dan mengisi buku tamu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] -- 1 --> B[Petugas Layanan] B -- 2 --> C[Pelaksanaan Pelayanan] C -- 3 --> A </pre> <p>1 : Pemustaka mengunjungi meja layanan sirkulasi dengan menunjukkan kartu anggota Perpustakaan dan buku yang akan dipinjam / dipulangkan kepada petugas</p> <p>2 : Petugas Layanan menerima dan memproses peminjaman dan pengembalian buku</p> <p>3 : Buku selesai diproses dan siap dibawa oleh Pemustaka / di simpan dirak buku Kembali.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Datang langsung : 5 (lima) menit sejak permintaan informasi disampaikan.
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian buku
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Website : https://perpusda.lampungprov.go.id/contact - Email : dispusip@lampungprov.go.id

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC, Kursi dan Meja 2. Buku-Buku Bacaan 3. Komputer yang terkoneksi dengan Internet 4. Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam melakukan pelayanan terhadap anak .

4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan : Pelayanan Menjadi Anggota Perpustakaan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan hadir langsung di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dengan mengisi buku tamu dan membawa KTP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemustaka] -- 1 --> B[Petugas Layanan] B -- 2 --> C[Pelaksanaan Pelayanan] C -- 3 --> A </pre> <p>1 : Pemustaka mengunjungi meja pendaftaran anggota dan mengisi Link Registrasi yang terdapat pada komputer pendaftaran</p> <p>2 : Petugas layanan memverifikasi data pemustaka yang masuk pada menu anggota baru.</p> <p>3 : Setelah semua data benar petugas mencetak kartu anggota perpustakaan dan diberikan kepada pemustaka.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Datang langsung : 30 (tiga puluh) menit sejak permintaan informasi disampaikan.
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan menjadi anggota perpustakaan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Kotak Saran - Website : https://perpusda.lampungprov.go.id/contact - Email : dispusip@lampungprov.go.id

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

		Informasi Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Meja dan Kursi 2. Ruang ber AC 3. Wifi 4. Komputer yang terkoneksi dengan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam melakukan pelayanan
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jenis Pelayanan : Pelayanan Puspa IPTEK

No	Komponen	Uraian									
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tanggal dan Waktu Kunjungan - Jumlah yang datang berkunjung - Nomor Kontak Personal yang dapat dihubungi <p>Ditujukan ke Alamat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, Jl. Za Pagar Alam No. 52 Labuhan Ratu, Kedaton Bandar Lampung.</p>									
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung] B -- 2 --> C[Kabid Layanan TIK, Pelestarian dan Kerjasama] B -- 1b --> D[Pelaksanaan Pelayanan] C -- 3 --> D D -- 4 --> A </pre> <table border="1"> <tr> <td>1a</td> <td>:</td> <td>Pengguna Layanan membuat surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung</td> </tr> <tr> <td>1b</td> <td>:</td> <td>Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>:</td> <td>Kepala Dinas Perpustakaan mendisposisikan surat permohonan kunjungan ke Puspa IPTEK kepada</td> </tr> </table>	1a	:	Pengguna Layanan membuat surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	1b	:	Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	2	:	Kepala Dinas Perpustakaan mendisposisikan surat permohonan kunjungan ke Puspa IPTEK kepada
1a	:	Pengguna Layanan membuat surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung									
1b	:	Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian									
2	:	Kepala Dinas Perpustakaan mendisposisikan surat permohonan kunjungan ke Puspa IPTEK kepada									

		Kabid Layanan TIK , Pelestarian dan Kerjasama
		3 : Kabid Layanan memberikan disposisi/menugaskan Pejabat./Pegawai yang berkompeten untuk memberikan pelayanan Peraga Puspa IPTEK
		4 : Pemustaka mendapatkan Informasi tentang tatacara penggunaan Alat Peraga PUSPA IPTEK
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan Peraga Puspa IPTEK
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Kotak Saran - Website : https://perpusda.lampungprov.go.id/contact - Email : dispusip@lampungprov.go.id

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang ber AC 2. Wifi 3. Alat-alat Peraga IPTEK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam melakukan pelayanan
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali