



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

Jln . Piliang Lubuk Basung Telp. (0752) 66199 email : disarpus@agamkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
NOMOR 21 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam tentang Standar Pelayanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua

Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);
15. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
- a. Standar Pelayanan Informasi .
 - b. Standar Pelayanan Aduan Masyarakat.
 - c. Standar Pelayanan Kunjungan Perpustakaan.
 - d. Standar Pelayanan Keanggotaan Perpustakaan.
 - e. Standar Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Koleksi)
 - f. Standar Pelayanan Baca di Tempat
 - g. Standar Pelayanan Digital
 - h. Standar Pelayanan Mobil Perpustakaan Keliling
 - i. Standar Pelayanan Pendampingan Arsip
 - j. Standar Pelayanan Kosultasi Arsip
 - k. Standar Pelayanan Narasumber Arsip
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Lubuk Basung
Pada tanggal 30 Desember 2021



KEPALA DINAS,

Muhammad Arsyid, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP 196512031986031003

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARSIP
DAN PERPUSTAKAAN
NOMOR 21 TAHUN 2021
TENTANG STANDAR PELAYANAN
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

1. STANDAR PELAYANAN INFORMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Menyampaikan permohonan informasi dengan cara memilih salah satu saluran informasi berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka : Menuju ke Meja Layanan Informasi 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email : arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Pemustaka menghubungi petugas informasi melalui saluran yang telah tersedia]) --> B[Menyampaikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan] B --> C{Petugas memproses permintaan kebutuhan informasi} C --> D[Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan] C -- "Dibutuhkan informasi tambahan" --> E[Pejabat Struktural yang berwenang] D --> F([Pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan]) </pre>

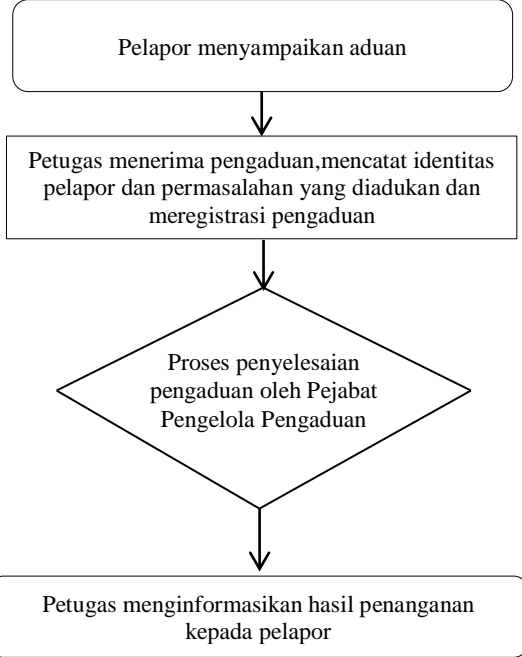
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi petugas informasi melalui saluran yang telah tersedia; 2. Menyampaikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan; 3. Petugas memproses permintaan kebutuhan informasi Apabila diperlukan, petugas informasi dapat meminta informasi tambahan dari Pejabat Struktural yang berwenang 4. Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka
3.	Jangka waktu pelayanan	± 5 menit
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2) Kepala Bidang Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey
----	-------------	--

		<p>Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p>	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Handphone</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Printer</p> <p>6. Ruang Layanan Informasi</p> <p>7. Toilet</p>	
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p> <p>3. Pustakawan</p> <p>4. Pengelola Perpustakaan</p>	<p>: S1 / S2</p> <p>: S1 / S2</p> <p>: D3/S1/S2</p> <p>: D3/S1</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3. Koordinator Pelaksana</p>	
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</p>	
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa).</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>2. Titik Kumpul</p> <p>3. Jalur Evakuasi</p> <p>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>5. P3K</p>	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p>	

2. STANDAR PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mempunyai keluhan aduan yang akan disampaikan 2. Menyampaikan aduan masyarakat di saluran berikut: 1. Kotak Saran dan masukan 2. Tatap Muka : Menuju ke Meja Layanan Aduan Masyarakat 3. Telepon (0752) 66199 4. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 5. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 6. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 7. Melalui email : arsippustakaagam2018@gmail.com 8. Website : dap.agamkab.go.id *) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Pelapor menyampaikan aduan]) --> B[Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan dan meregistrasi pengaduan] B --> C{Proses penyelesaian pengaduan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan} C --> D([Petugas menginformasikan hasil penanganan kepada pelapor]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan aduan kepada petugas aduan masyarakat melalui saluran yang telah tersedia; 2. Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan dan meregistrasi pengaduan 3. Proses penyelesaian/penanganan pengaduan oleh petugas dan/atau Pejabat Pengelola Pengaduan yang berwenang 4. Petugas menginformasikan hasil penanganan aduan kepada pelapor

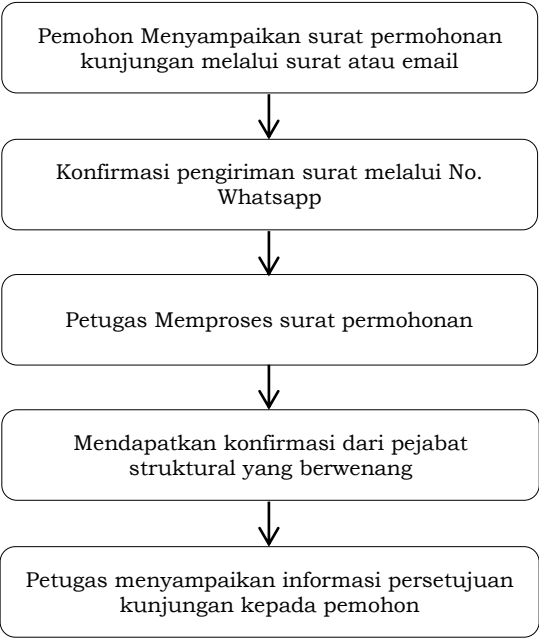
3.	Jangka waktu pelayanan	1. ± 5 menit (Aduan Masyarakat) 2. 2 x 24 jam (apabila dibutuhkan tindak lanjut Aduan Masyarakat
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Aduan Masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id *) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut: 1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2. Kepala Bidang Perpustakaan

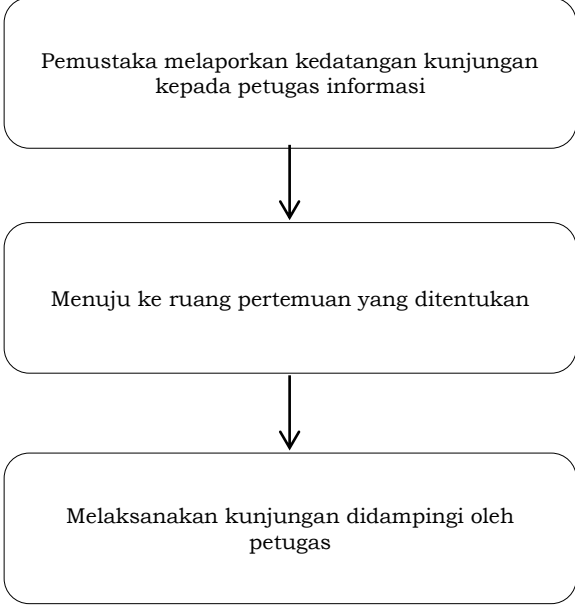
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
----	-------------	---

		<p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p>	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Handphone</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Printer</p> <p>6. Ruang Aduan Masyarakat</p> <p>7. Toilet</p>	
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p> <p>3. Pustakawan</p> <p>4. Pengelola Perpustakaan</p>	<p>: S1 / S2</p> <p>: S1 / S2</p> <p>: D3/S1/S2</p> <p>: D3/S1</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3. Koordinator Pelaksana</p>	
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</p>	
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, Prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>2. Titik Kumpul</p> <p>3. Jalur Evakuasi</p> <p>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>5. P3K</p>	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p>	

3. STANDAR PELAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Mengirimkan Surat Permohonan Kunjungan ditujukan kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. Alamat: Jalan Piliang Lubuk Basung</p> <p>2. Dalam isi surat menginformasikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maksud dan Tujuan kunjungan - Jadwal Kunjungan (hari, tanggal dan jam) - Penanggung jawab dan nomor HP - Jumlah peserta kunjungan <p>3. Surat dapat dikirim secara langsung atau melalui email arsippustakaagam2018@gmail.com</p> <p>4. Surat dikirim paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kunjungan.</p> <p>5. Pemohon mengirimkan konfirmasi ke WhatsApp SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 untuk memastikan surat sudah terkirim.</p> <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>A. Penyampaian Surat Permohonan</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Menyampaikan surat permohonan kunjungan melalui surat atau email] --> B[Konfirmasi pengiriman surat melalui No. Whatsapp] B --> C[Petugas Memproses surat permohonan] C --> D[Mendapatkan konfirmasi dari pejabat struktural yang berwenang] D --> E[Petugas menyampaikan informasi persetujuan kunjungan kepada pemohon] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan kunjungan ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam atau email arsippustakaagam2018@gmail.com 2. Pemohon mengirimkan konfirmasi pengiriman surat ke Nomor Whatsapp 081363447414 3. Petugas persuratan memproses registrasi surat permohonan kunjungan 4. Petugas persuratan meneruskan kepada pejabat struktural yang berwenang untuk mendapatkan persetujuan 5. Petugas menyampaikan informasi persetujuan kunjungan kepada pemohon.

		<p>B. Pelaksanaan Kunjungan</p>  <pre> graph TD A[Pemustaka melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi] --> B[Menuju ke ruang pertemuan yang ditentukan] B --> C[Melaksanakan kunjungan didampingi oleh petugas] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi 2. Menuju ke ruang pertemuan yang ditentukan 3. Melaksanakan kunjungan didampingi petugas. <p>Ketentuan lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila kunjungan dinas di hari Senin-Jumat, didampingi oleh Pejabat Struktural atau staf lain yang terjadwal pendampingan 2. Apabila kunjungan selain dinas/resmi di hari Sabtu-Minggu, didampingi oleh petugas perpustakaan.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian permohonan : 1 x 24 jam sejak diterima surat 2. Pelaksanaan kunjungan : 2 jam untuk satu kali kunjungan perpustakaan
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Kunjungan Perpustakaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2) Kepala Bidang Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191): 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. 								
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Kamera 								
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Kepala Bidang Perpustakaan</td> <td style="width: 20%;">: S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</td> <td>: S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>3. Pustakawan</td> <td>: D3/S1/S2</td> </tr> <tr> <td>4. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: D3/S1</td> </tr> </table>	1. Kepala Bidang Perpustakaan	: S1 / S2	2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan	: S1 / S2	3. Pustakawan	: D3/S1/S2	4. Pengelola Perpustakaan	: D3/S1
1. Kepala Bidang Perpustakaan	: S1 / S2									
2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan	: S1 / S2									
3. Pustakawan	: D3/S1/S2									
4. Pengelola Perpustakaan	: D3/S1									

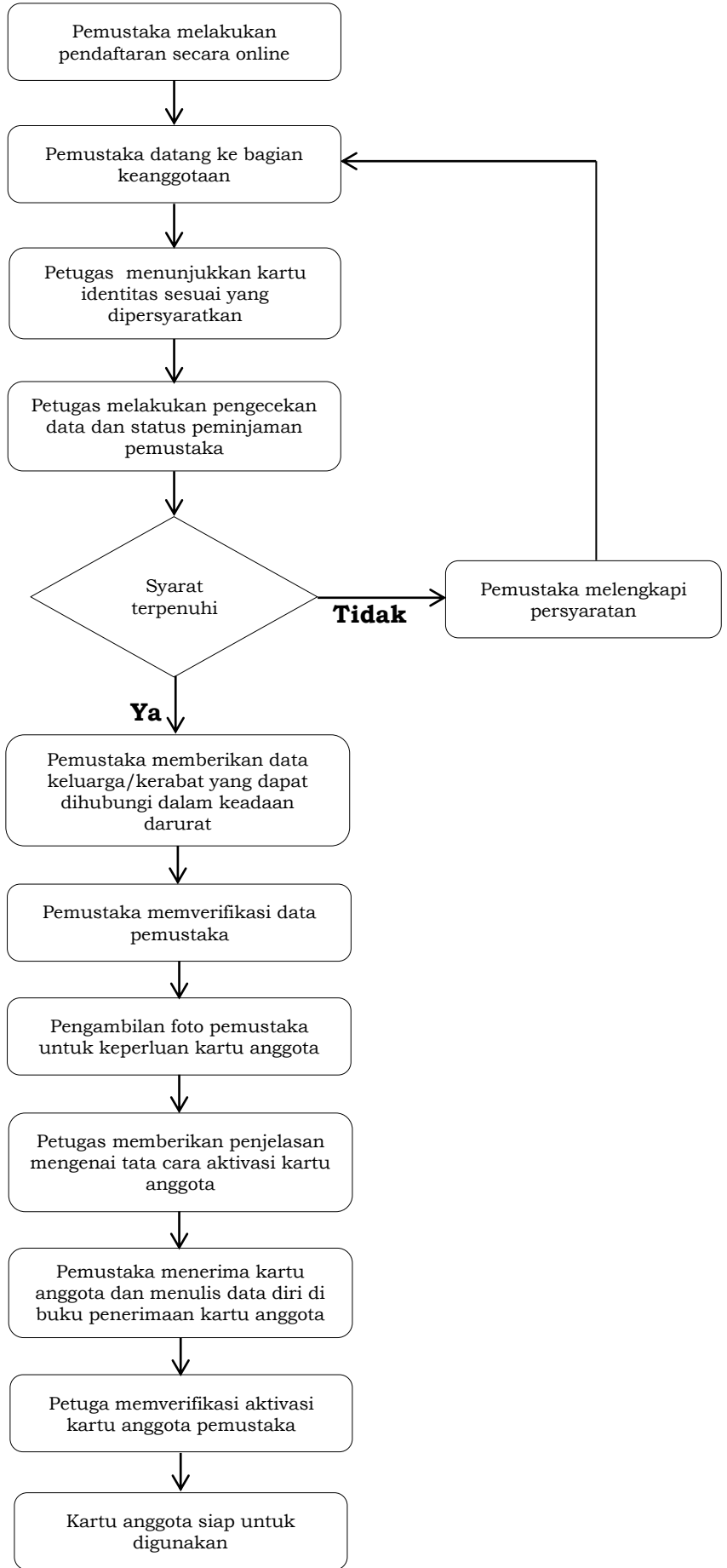
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 4 orang 2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa). 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2. Titik Kumpul 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Perpustakaan 2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan

4. STANDAR PELAYANAN KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan Kartu Identitas yang masih berlaku <ol style="list-style-type: none"> a. Anak Usia 0-7 tahun (kartu keluarga / kartu identitas anak b. Pelajar SD – SMA (Kartu Pelajar/ KK) c. Mahasiswa di Kabupaten Agam (Kartu Mahasiswa (KTM)/login sistem akademik yang menunjukkan status mahasiswa aktif) d. Umum KTP wilayah Kabupaten Agam (KTP/KK/SIM) e. Umum KTP luar Agam (Surat Keterangan Bekerja di wilayah Kabupaten Agam / surat domisili) f. Untuk PNS Pemda Agam (Kartu Pegawai) 2. Harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.</p>

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Pembuatan Kartu Anggota



Keterangan :

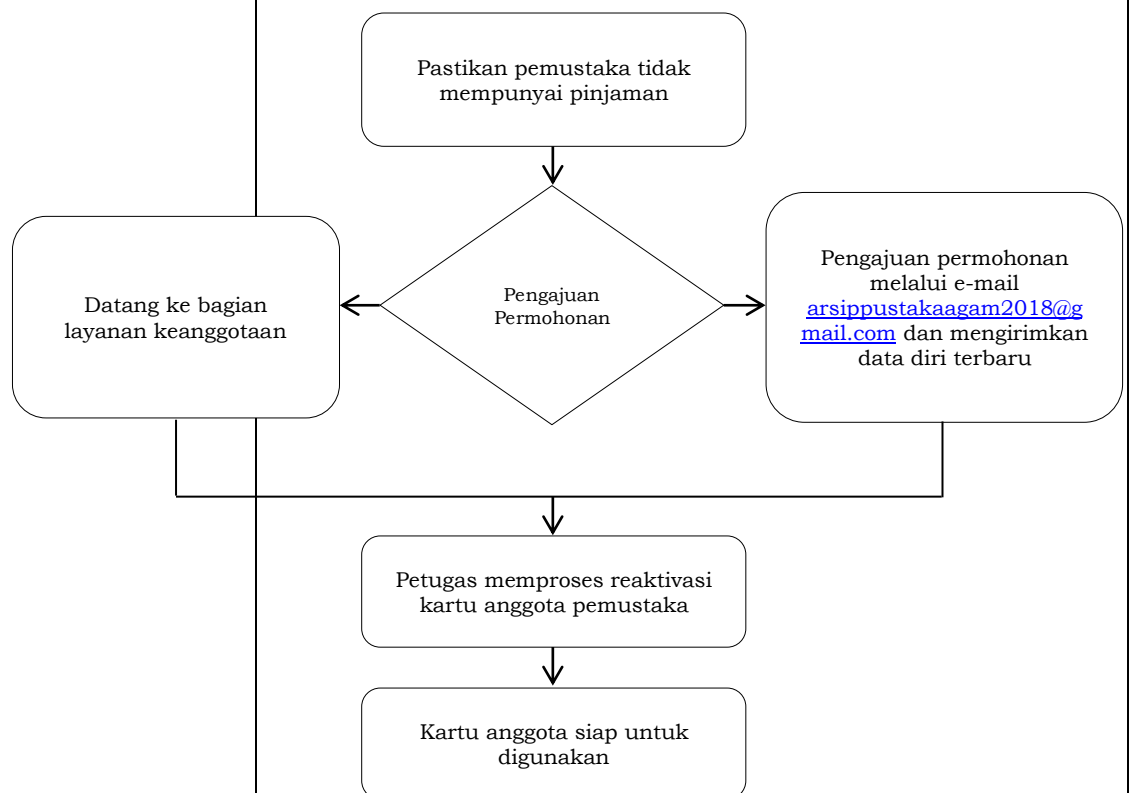
1. Pemustaka melakukan pendaftaran secara online melalui laman inlislite.agamkab.go.id
2. Pemustaka datang ke bagian keanggotaan
3. Pemustaka menunjukkan kartu identitas (KTP dan KTM) dalam persyaratan yang telah ditentukan kepada petugas.

4. Petugas mencantumkan nomer KTP pemustaka (Warga Kabupaten Agam ataupun Luar Kabupaten Agam). Untuk warga luar Kabupaten Agam ditambahkan nomer identitas yang lain (NIM) di kolom keterangan lain.
5. Apabila syarat terpenuhi, pemustaka diminta memberikan data kerabat/saudara yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat. Apabila syarat tidak terpenuhi, pemustaka harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu
6. Petugas memverifikasi data keanggotaan
7. Dilanjutkan pengambilan foto untuk foto kartu anggota (untuk yang bercadar diwajibkan untuk menunjukkan wajah)
8. Pemustaka menunggu proses pembuatan kartu anggota di ruang tunggu.
9. Pemustaka menerima kartu anggota yang sudah jadi.
10. Petugas melakukan inisiasi fasilitas dan penggunaan kartu anggota.
11. Pemustaka menulis data di buku penerimaan kartu sebagai bukti bahwa kartu anggota sudah diambil pemustaka
12. Petugas memverifikasi aktivasi kartu anggota.

Ketentuan khusus:

1. Kartu anggota berlaku selama 2 tahun (selama tidak ada perubahan data status keanggotaan)
2. Validasi data anggota dilakukan setiap tahun

REAKTIVASI DAN PERPANJANGAN KARTU ANGGOTA



Keterangan :

1. Pemustaka tidak mempunyai pinjaman.
2. Reaktivasi/validasi data anggota dilakukan setiap tahun;
3. Pemustaka datang langsung ke bagian keanggotaan, atau melalui email atau *online*

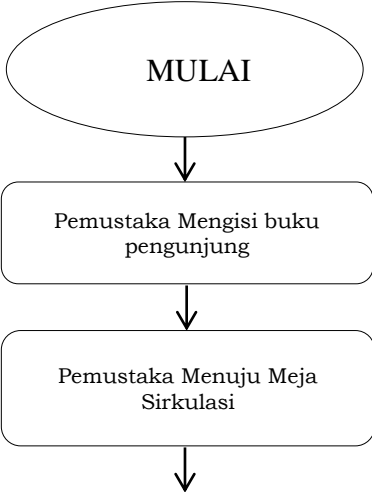
		<p>4. Jika pemustaka melakukan permohonan melalui email, mengirimkan data berikut ke email arsippustakaagam2018@gmail.com meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nama Lengkap dan Nomor Anggota (mengunggah foto Kartu Anggota Lama) Alamat Sesuai KTP (mengunggah foto KTP) Alamat tinggal saat ini Nomor HP terbaru Pekerjaan saat ini
3.	Jangka waktu pelayanan	± 5 menit (selain waktu antrian)
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Perpanjangan Kartu Anggota
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran dan masukan Telepon (0752) 66199 SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 Media Sosial Instagram @ pustaka.agam Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Seksi Layanan Perpustakaan Kepala Bidang Perpustakaan

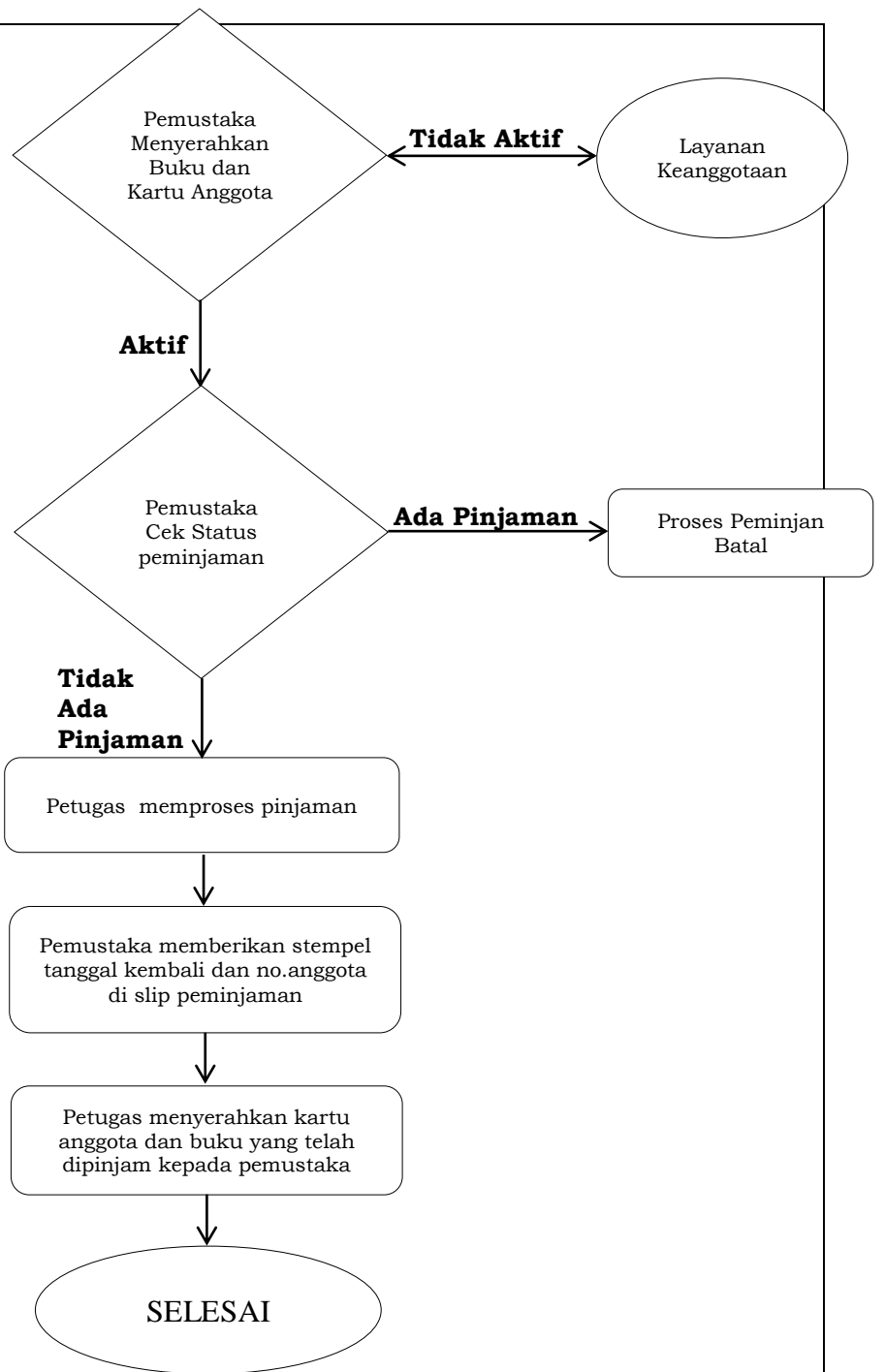
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 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); Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191): Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
----	-------------	--

		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p>								
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Aplikasi INLISlite</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Ruang Tunggu</p> <p>5. Media sosialisasi dan pengumuman</p>								
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1. Kepala Bidang Perpustakaan</td> <td>: S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</td> <td>: S1 / S2</td> </tr> <tr> <td>3. Pustakawan</td> <td>: D3/S1/S2</td> </tr> <tr> <td>4. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: D3/S1</td> </tr> </table>	1. Kepala Bidang Perpustakaan	: S1 / S2	2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan	: S1 / S2	3. Pustakawan	: D3/S1/S2	4. Pengelola Perpustakaan	: D3/S1
1. Kepala Bidang Perpustakaan	: S1 / S2									
2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan	: S1 / S2									
3. Pustakawan	: D3/S1/S2									
4. Pengelola Perpustakaan	: D3/S1									
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3. Koordinator Pelaksana</p>								
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</p>								
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>								
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>2. Titik Kumpul</p> <p>3. Jalur Evakuasi</p> <p>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>5. P3K</p>								
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p>								

5. STANDAR PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN KOLEKSI)

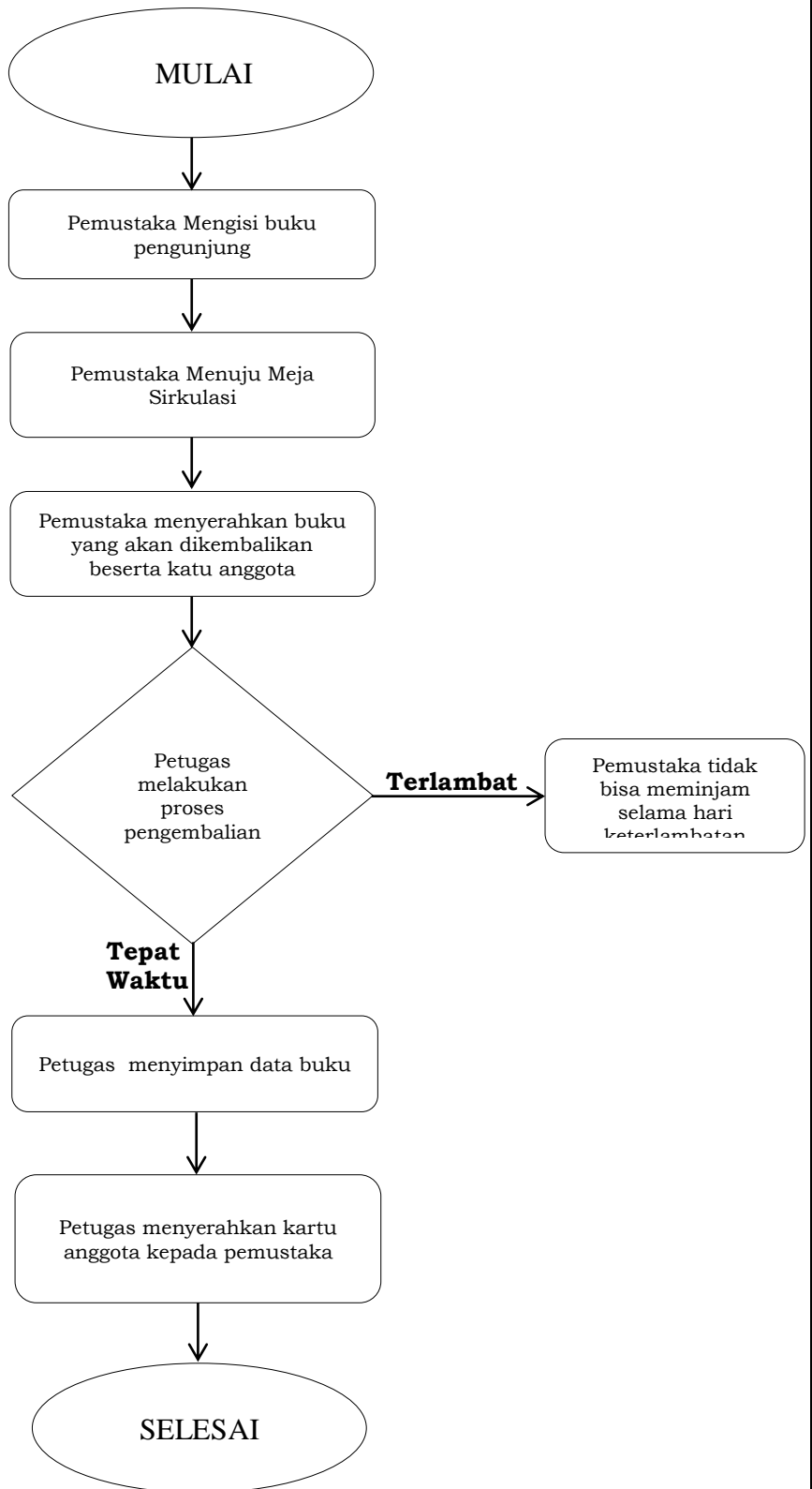
NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Peminjaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku 2. Pemustaka harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan Ketentuan peminjaman: <ol style="list-style-type: none"> a. Maksimal peminjaman 2 buku b. Masa peminjaman 1 minggu (7 hari buka layanan), dapat diperpanjang 1 kali masa peminjaman <p>B. Pengembalian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membawa buku yang telah dipinjam untuk dikembalikan 2) Jika terlambat mengembalikan, maka dikenakan denda sesuai ketentuan yang berlaku <p>C. Perpanjangan</p> <p>Secara langsung menuju meja sirkulasi dengan membawa buku yang akan diperpanjang dan menunjukkan Kartu Anggota</p> <p>Ketentuan perpanjangan: Buku yang statusnya terlambat dikembalikan, tidak dapat diperpanjang masa peminjamannya.</p> <p>D. Penggantian buku rusak atau hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menunjukkan Kartu Anggota 2) Buku rusak atau hilang mengganti dengan buku yang sama 3) Buku rusak atau hilang dan terlambat mengembalikan, mengganti buku yang sama <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>PEMINJAMAN</p>  <pre> graph TD A([MULAI]) --> B[Pemustaka Mengisi buku pengunjung] B --> C[Pemustaka Menuju Meja Sirkulasi] C --> D[] </pre>



Keterangan :

1. Pemustaka menyerahkan buku yang akan dipinjam dan kartu anggota perpustakaan kepada petugas peminjaman
2. Petugas memeriksa keabsahan status kartu anggota
3. Jika kartu anggota aktif, maka proses peminjaman akan dilanjutkan dan jika tidak aktif, petugas meminta pemustaka untuk datang ke meja layanan keanggotaan untuk mengaktifkan status kartu.
4. Petugas memeriksa status peminjaman
5. Petugas memproses peminjaman.
6. Petugas membubuhkan cap stempel tanggal kembali dan nomor anggota pada slip tanggal kembali yang telah tersedia
7. Petugas menyerahkan kembali kartu anggota dan buku yang dipinjam kepada pemustaka sekaligus memberikan informasi terkait tanggal jatuh tempo pengembalian buku.

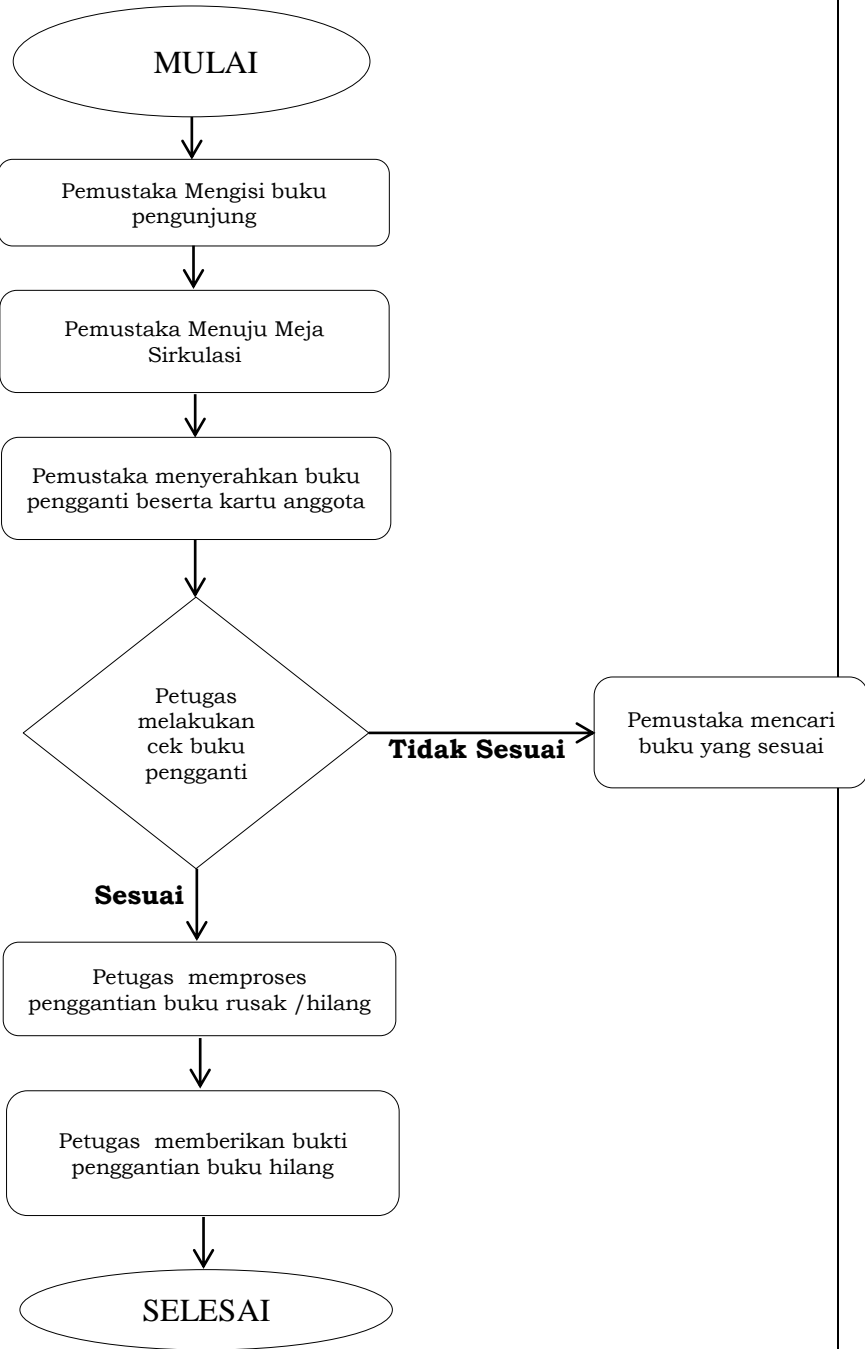
PENGEMBALIAN



Keterangan

1. Pemustaka menuju ke meja pengembalian.
2. Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan dan menunjukkan kartu keanggotaan perpustakaan kepada petugas apabila diminta.
3. Petugas memproses pengembalian.
4. Apabila terlambat, pemustaka tidak diperbolehkan meminjam selama hari keterlambatan
5. Petugas menyerahkan kartu anggota kepada pemustaka

PENGGANTIAN BUKU HILANG ATAU RUSAK



Keterangan

1. Penggantian buku rusak dan hilang diproses di masing-masing ruang koleksi
2. Pemustaka menyerahkan kartu anggota dan pengganti buku rusak/hilang* ke petugas
3. Petugas memproses penggantian buku rusak dan hilang dengan membuat berita acara penggantian yang di tandatangani oleh pemustaka, petugas dan diketahui oleh pejabat struktural (rangkap 2)
4. Petugas menyerahkan kartu anggota dan berita acara kepada pemustaka.

*harus sesuai buku yang hilang/ rusak

3.	Jangka waktu pelayanan	1. Peminjaman : ± 3 menit 2. Pengembalian : ± 3 menit
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian koleksi)

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2. Kepala Bidang Perpustakaan
----	--	--

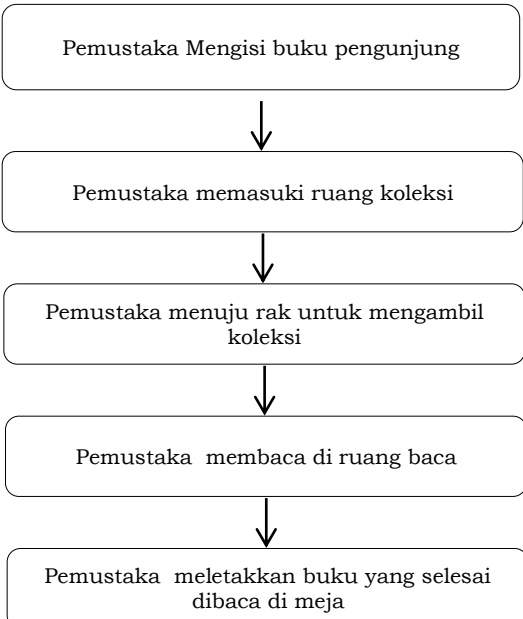
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191): 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.
----	-------------	---

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Aplikasi INLISlite 3. ATK 4. Stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Perpustakaan : S1 / S2 2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan : S1 / S2 3. Pustakawan : D3/S1/S2 4. Pengelola Perpustakaan : D3/S1
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang 2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa. 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2. Titik Kumpul 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh: 1. Kepala Bidang Perpustakaan 2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan

6. STANDAR PELAYANAN BACA DITEMPAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Layanan baca ditempat 1) Mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku 2) Pemustaka di larang membawa tas, makanan dan minuman (kecuali air putih) ke ruang koleksi 3) Pemustaka wajib menggunakan masker dan menjaga jarak di ruang koleksi 4) Mengisi buku tamu di masing-masing ruang *) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>LAYANAN BACA DI TEMPAT</p>  <pre> graph TD A[Pemustaka Mengisi buku pengunjung] --> B[Pemustaka memasuki ruang koleksi] B --> C[Pemustaka menuju rak untuk mengambil koleksi] C --> D[Pemustaka membaca di ruang baca] D --> E[Pemustaka meletakkan buku yang selesai dibaca di meja] </pre> <p>Keterangan: Layanan baca di tempat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka datang dan mengisi buku pengunjung 2. Masuk ke ruangan dengan mematuhi peraturan yang berlaku di ruang 3. Menuju ke rak koleksi lewat penelusuran informasi dari petugas 4. Pemustaka membaca di tempat yang telah disediakan dengan mematuhi tanda yang ada di kursi dan menjaga jarak 1-2 meter 5. Selesai membaca, koleksi ditaruh di meja.
3.	Jangka waktu pelayanan	± 2 menit (selain waktu baca)
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Baca di Tempat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2. Kepala Bidang Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191): 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. 	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Stempel 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Perpustakaan 2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 3. Pustakawan 4. Pengelola Perpustakaan 	<p>: S1 / S2</p> <p>: S1 / S2</p> <p>: D3/S1/S2</p> <p>: D3/S1</p>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana 	
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang 2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang 	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 	

		2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa). 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2. Titik Kumpul 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh: 1. Kepala Bidang Perpustakaan 2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan

7. STANDAR PELAYANAN DIGITAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Layanan Pemanfaatan Koleksi Digital Ditempat 1) Mengisi buku pengunjung; 2) Tidak diperkenankan membawa tas, makanan dan minuman kedalam ruang; 3) Membawa kartu identitas yang masih berlaku (kartu anggota perpustakaan, KTP, kartu pelajar dll) *) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>LAYANAN DIGITAL</p> <pre> graph TD A[Pemustaka Mengisi buku pengunjung] --> B[Pemustaka menyerahkan kartu identitas yang berlaku] B --> C[Pemustaka memasuki ruang untuk memanfaatkan komputer] C --> D[Pemustaka menggunakan komputer] D --> E[Apabila pemustaka sudah selesai, pemustaka lapor kepada petugas] </pre> <p>Keterangan:</p> 1. Pemustaka datang dan mengisi buku pengunjung; 2. Menyerahkan kartu identitas yang masih berlaku; 3. Mengutarakan maksud dan tujuan berkunjung (menggunakan komputer) 4. Login untuk membuka komputer;

3.	Jangka waktu pelayanan	± 2 menit (selain waktu pakai komputer)
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Digital
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2. Kepala Bidang Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
----	-------------	---

		<p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p>	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Internet</p>	
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p> <p>3. Pustakawan</p> <p>4. Pengelola Perpustakaan</p>	<p>: S1 / S2</p> <p>: S1 / S2</p> <p>: D3/S1/S2</p> <p>: D3/S1</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3. Koordinator Pelaksana</p>	
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</p>	
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa).</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>2. Titik Kumpul</p> <p>3. Jalur Evakuasi</p> <p>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>5. P3K</p>	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p>	

8. STANDAR PELAYANAN MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sebelum berkunjung di layanan keliling mencuci tangan terlebih dahulu, menggunakan masker, dan menjaga jarak 2. Adanya pembatasan jumlah pengunjung di layanan keliling 3. Mengisi buku pengunjung yang telah disediakan di setiap mobil perpustakaan keliling *) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>LAYANAN MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING</p> <p>1. Peminjaman</p> <pre> graph TD A[Melapor kepada pihak sekolah/perpustakaan yang dikunjungi] --> B[Pemustaka/Pengelola perpustakaan memilih buku pada mobil perpustakaan keliling] B --> C[Membuat tanda terima buku] C --> D[Meminta cap dan tanda tangan pihak sekolah/perpustakaan sebagai laporan] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melapor kepada pihak sekolah yang dikunjungi Pemustaka/Pihak Sekolah/Pengelola Perpustakaan memilih buku pada mobil perpustakaan keliling Membuat tanda terima buku Meminta Cap dan Tandatangan Pihak Sekolah Sebagai Laporan <p>2. Pengembalian</p> <pre> graph TD E[Pemustaka/Pengelola perpustakaan menyerahkan buku pada petugas mobil perpustakaan keliling] --> F[Petugas memeriksa buku yang dikembalikan sesuai tanda terima] F --> G[Petugas meletakkan kembali pada rak mobil perpustakaan keliling] </pre>

3.	Jangka waktu pelayanan	± 3 (tiga) jam
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan masukan 2. Telepon (0752) 66199 3. SMS / WA ke 081363447414 / 082284189562 4. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 5. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam 6. Melalui email: arsippustakaagam2018@gmail.com 7. Website : dap.agamkab.go.id <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan 2. Kepala Bidang Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191): 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
----	-------------	---

		<p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Mobil Perpustakaan Keliling</p> <p>2. Meja dan Kursi</p> <p>3. Rak buku</p> <p>4. Koleksi perpustakaan</p> <p>5. Karpas</p> <p>6. ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan : S1 / S2</p> <p>2. Pustakawan : S1 / S2</p> <p>3. Pengelola Perpustakaan : D3/S1/S2</p> <p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>5. Memiliki Surat Izin Mengemudi Minimal A bagi sopir : SMA</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3. Koordinator Pelaksana</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Mobil Perpustakaan Keliling</p> <p>2. Koleksi Perpustakaan</p> <p>3. P3K</p> <p>4. Area yang atau lokasi yang aman dan nyaman</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</p>

9. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN ARSIP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan /OPD menyampaikan surat permohonan tertulis di tujukan ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Nomor Telepon (0752) 66199 Email : disarpus@agam kab.go.id 2. Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam, menunjukkan identitas.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Layanan menyampaikan surat permohonanan ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. 2. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam mendisposisikan kepada Kepala Bidang yang bersangkutan. 3. Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/ pegawai/ petugas fungsional yang berkompoten untuk memberikan pelayanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	± 6 hari / sesuai dengan permintaan pemohon.
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Pendampingan Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Nomor Telepon(0752) 66199 Email : disarpus@agam Kab.go.id 2. Kotak saran dan masukan 3. Telepon (0752) 66199 4. SMS / WA ke 082287569488 / 085215594557 5. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 6. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
----	-------------	---

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 6. 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); 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 11. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pengawasan Kearsipan ; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 13. Peraturan Bupati Agam Nomor 55 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pengelolaan Arsip Dinamis; 14. Peraturan Bupati Agam Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas; 15. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Handphone 4. Jaringan Internet 5. Printer

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. KepalaBidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis 6. Pengelola Kearsipan 7. Mampu mengoperasikan komputer 8. Menguasai SOP 9. Memahami peraturan Perundang-undangan yang berlaku 10. Mampu bekomonikasi secara baik dan efektif 	<p>: S1 /S2</p> <p>: S1</p> <p>: S1</p> <p>: S1</p> <p>: D4</p> <p>: D3</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5.	Jumlah pelaksana	Personil yang terlibat sebanyak 5 orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten yang efektif dan efisien 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa). 3. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 4. Penataan Arsip yang sesuai dengan peraturan kearsipan 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2. Titik Kumpul 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K 	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KepalaBidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis 	

10. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI ARSIP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan Surat Permohonan Konsultasi ditujukan kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. Alamat: Jalan Piliang Nomor Telepon (0752) 66199 di Lubuk Basung 2. Dalam isi surat menginformasikan: <ul style="list-style-type: none"> - Maksud dan Tujuan kunjungan - Jadwal Kunjungan (Hari, tanggal dan jam) - Penanggung jawab dan nomor HP - Jumlah peserta kunjungan
----	-----------------------	---

		<p>3. Surat dapat dikirim secara langsung atau melalui Email: disarpus@agam Kab.go.id</p> <p>4. Surat dikirim paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kunjungan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> <p>2. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan mendisposisi surat permohonan kepada kasi yang bersangkutan;</p> <p>3. Kasi yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. Apabila Subag yang bersangkutan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan pelayan;</p> <p>4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5. Masyarakat maupun ASN pengguna layanan datang langsung ke Bagian Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam dan diarahkan kepada Kasi atau petugas yang memberikan layanan konsultasi.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan di terima oleh Kepala Subag yang bersangkutan;</p> <p>2. Jika ASN/ masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p> <p>3. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan di terima oleh Kepala Subag yang bersangkutan;</p> <p>4. Jika ASN/ masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p>
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Nomor Telepon (0752) 66199 Email : disarpus@agam Kab.go.id</p> <p>2. Kotak saran dan masukan</p> <p>3. Telepon (0752) 66199</p> <p>4. SMS / WA ke 082287569488 / 085215594557</p> <p>5. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</p> <p>6. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</p>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);6. 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);7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);11. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pengawasan Kearsipan ;12. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);13. Peraturan Bupati Agam Nomor 55 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pengelolaan Arsip Dinamis;14. Peraturan Bupati Agam Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas;
----	-------------	--

		15. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.	
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Kamera	
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis	: S1 /S2 : S1 : S1 : S1 : D4
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5.	Jumlah pelaksana	1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang 2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang	
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten yang efektif dan efisien 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salamdansa). 3. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 4. Penataan Arsip yang sesuai dengan peraturan kearsipan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruang Konsultasi 2. Kelengkapan APD 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh: 1. Kepala Bidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis	

11. STANDAR PELAYANAN NARASUMBER ARSIP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber / pendampingan dengan menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan ke Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam 2. Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Lubuk Basung,
----	-----------------------	--

		menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber / pendampingan yang menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan; 3. Tersedianya pejabat / petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber/pendampingan dengan menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam; 2. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang Pembinaan Kearsipan Pejabat/pegawai yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber; 3. Informasi terkait kesediaan menjadi narasumber/pendampingan disampaikan kepada pemohon secara tertulis atau langsung; 4. Pejabat/pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber/pendamping mempersiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1. Penyampaian permohonan : 1 x 24 jam sejak diterima surat 2. Pelaksanaan kunjungan : 2 jam untuk satu kali kunjungan perpustakaan
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Narasumber Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Nomor Telepon (0752) 66199 Email : disarpus@agam.kab.go.id 2. Kotak saran dan masukan 3. Telepon (0752) 66199 4. SMS / WA ke 082287569488 / 085215594557 5. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam 6. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
----	-------------	--

	<ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);6. 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);7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191):8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);11. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pengawasan Kearsipan;12. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);13. Peraturan Bupati Agam Nomor 55 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pengelolaan Arsip Dinamis;14. Peraturan Bupati Agam Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas;15. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.
--	---

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Handphone 4. Jaringan Internet 5. Printer	
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis	: S1 /S2 : S1 : S1 : S1 : D4
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana	
5.	Jumlah pelaksana	1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 4 orang 2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang	
6.	Jaminan pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa). 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai. 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2. Titik Kumpul 3. Jalur Evakuasi 4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran 5. P3K	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh: 1. Kepala Bidang Kearsipan 2. Kepala Seksi Arsip Dinamis 3. Kepala Seksi Arsip Statis 4. Kepala Seksi Penyelamatan dan Pelestarian Arsip 5. Arsiparis	



KEPALA DINAS,

Muhammad Arsyid, S.Sos

Rembina Utama Muda

NIP 196512031986031003