



**PEMERINTAH KABUPATEN AGAM**  
**DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN**

Jln . Piliang Lubuk Basung email: [disarpus@agamkab.go.id](mailto:disarpus@agamkab.go.id)  
website: <https://dap.agamkab.go.id> , <https://agamkab.sikn.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN**  
**NOMOR: 13 TAHUN 2024**

**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. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
  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 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. 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);
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 Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 5)
13. Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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 Pengelolaan Arsip
- j. Standar Pelayanan Narasumber Pelatihan Kearsipan
- k. Standar Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Arsip
- l. Standar Pelayanan Peminjaman Arsip
- m. Standar Pelayanan Penanganan Arsip Inaktif
- n. Standar Pelayanan Pendampingan Pemusnahan Arsip
- o. Standar Pelayanan penyerahan 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 13 Februari 2024



KEPALA DINAS,

**ROZA LINDA, SH, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP 19690518 198903 2 003

**LAMPIRAN**  
**KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARSIP**  
**DAN PERPUSTAKAAN**  
**NOMOR 13 TAHUN 2024**  
**TENTANG STANDAR PELAYANAN**  
**DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN**

**1. STANDAR PELAYANAN INFORMASI**

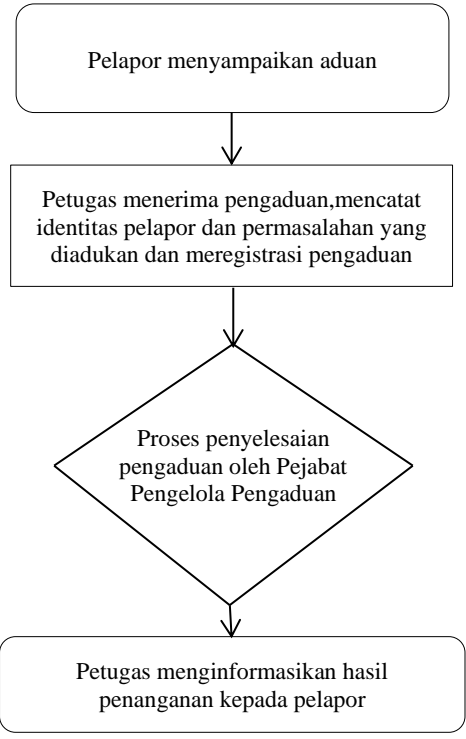
| NO.   | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|---|---------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                                 |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <p>Menyampaikan permohonan informasi dengan cara memilih salah satu saluran informasi berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka : Menuju ke Meja Layanan Informasi</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Melalui email : arsippustakaagam2018@gmail.com</li> <li>8. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD     A([Pemustaka menghubungi petugas informasi melalui media yang telah tersedia]) --&gt; B[Menyampaikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan]     B --&gt; C{Petugas memproses permintaan kebutuhan informasi}     C -- "Dibutuhkan informasi tambahan" --&gt; D[Pejabat Struktural yang berwenang]     C --&gt; E[Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan]     E --&gt; F([Pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan])           </pre>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi petugas informasi melalui media yang telah tersedia;</li> <li>2. Menyampaikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan;</li> <li>3. Petugas memproses permintaan kebutuhan informasi Apabila diperlukan, petugas informasi dapat meminta informasi tambahan dari Pejabat Struktural yang berwenang</li> <li>4. Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka</li> </ol>  |
| 3.   | Jangka waktu penyelesaian                | ± 5 menit  |
| 4.   | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)  |
| 5.   | Produk pelayanan                         | Layanan Informasi  |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>9. Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol>   |
| <p><b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b></p> |  |  |
| 1.   | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol> |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  | <p>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 73 Tahun 2021 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. Tablet</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Printer</p> <p>6. Ruang Layanan Informasi</p>  |  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</p> <p>3. Pustakawan</p> <p>4. Pengelola Perpustakaan</p>  | <p>: S2</p> <p>: S1</p> <p>: D3/S1</p> <p>: D3</p> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Koordinator Pelaksana</p>   |  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <p>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 8 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 enam bulan sekali, oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang Perpustakaan</p> <p>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</p>  |  |

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
| 9. | Waktu Pelayanan | Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br>Hari Jumat : 08.00-16.30<br>Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-14.00 |
|----|-----------------|--|

## 2. STANDAR PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

| NO.   | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|---|---------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                                 |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai keluhan aduan yang akan disampaikan</li> <li>2. Menyampaikan aduan masyarakat melalui media sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dan masukan</li> <li>b. Tatap Muka : Menuju ke Meja Layanan Aduan Masyarakat</li> <li>c. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>d. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>e. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>f. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>g. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>h. Website : www.dap.agamkab.go.id</li> </ol> </li> </ol> <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi aturan yang telah ditetapkan.</p> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD     A([Pelapor menyampaikan aduan]) --&gt; B[Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan dan meregistrasi pengaduan]     B --&gt; C{Proses penyelesaian pengaduan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan}     C --&gt; D([Petugas menginformasikan hasil penanganan kepada pelapor]) </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menyampaikan aduan kepada petugas aduan masyarakat melalui media yang telah tersedia;</li> <li>2. Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>pelapor dan permasalahan yang diadukan dan mendaftarkan pengaduan</p> <p>3. Proses penyelesaian/penanganan pengaduan oleh petugas dan/atau Pejabat Pengelola Pengaduan yang berwenang</p> <p>4. Petugas menginformasikan hasil penanganan aduan kepada pelapor</p>  |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <p>1. ± 5 menit (Aduan Masyarakat)</p> <p>2. 2 x 24 jam ( apabila dibutuhkan tindak lanjut Aduan Masyarakat )</p>  |
| 4. | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Layanan Aduan Masyarakat   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <p>1. Kotak saran dan masukan</p> <p>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</p> <p>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</p> <p>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</p> <p>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</p> <p>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</p> <p>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <p>1) Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</p> <p>2) Kepala Bidang Perpustakaan</p> |

#### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>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)</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191):</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun</p> |
|----|-------------|---|



|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  | <p>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 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> |  |
| 2  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Tablet</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Ruang Aduan Masyarakat</li> </ol>  |  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>3. Pustakawan</li> </ol>  | <p>: S2</p> <p>: S1</p> <p>: D3/S1</p> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Koordinator Pelaksana</li> </ol>  |  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 8 orang</li> </ol>  |  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, Prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>   |  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>  |  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> </ol>   |  |

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
| 9. | Waktu Pelayanan | Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br>Hari Jumat : 08.00-16.30<br>Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-14.00 |
|----|-----------------|--|

### 3. STANDAR PELAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN

| NO.   | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|---|---------------------------------|--|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                                 |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengirimkan Surat Permohonan Kunjungan ditujukan kepada <b>Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</b><br/>Alamat: Jalan Piliang Lubuk Basung</li> <li>Dalam isi surat menginformasikan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksud dan Tujuan kunjungan</li> <li>- Jadwal Kunjungan (hari, tanggal dan jam)</li> <li>- Penanggung jawab dan nomor HP</li> <li>- Jumlah peserta kunjungan</li> </ul> </li> <li>Surat dapat dikirim secara langsung atau melalui email <a href="mailto:arsippustakaagam2018@gmail.com">arsippustakaagam2018@gmail.com</a></li> <li>Surat dikirim paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kunjungan.</li> <li>Pemohon mengirimkan konfirmasi ke WhatsApp SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630 untuk memastikan surat sudah terkirim.</li> </ol> <p>*) Semua pengunjung/pemustaka, wajib mematuhi aturan yang telah ditetapkan.</p> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p><b>A. Penyampaian Surat Permohonan</b></p> <pre> graph TD     A[Pemohon Menyampaikan surat permohonan kunjungan melalui surat atau email] --&gt; B[Konfirmasi pengiriman surat melalui No. Whatsapp]     B --&gt; C[Petugas Memproses surat permohonan]     C --&gt; D[Mendapatkan konfirmasi dari pejabat struktural yang berwenang]     D --&gt; E[Petugas menyampaikan informasi persetujuan kunjungan kepada pemohon] </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyampaikan surat permohonan kunjungan ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam atau email <a href="mailto:arsippustakaagam2018@gmail.com">arsippustakaagam2018@gmail.com</a></li> <li>Pemohon mengirimkan konfirmasi pengiriman surat ke Nomor Whatsapp 081374281547</li> <li>Petugas persuratan memproses registrasi surat</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>permohonan kunjungan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas persuratan meneruskan kepada pejabat struktural yang berwenang untuk mendapatkan persetujuan</li> <li>Petugas menyampaikan informasi persetujuan kunjungan kepada pemohon.</li> </ol> <p><b>B. Pelaksanaan Kunjungan</b></p> <pre> graph TD     A[Pemustaka melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi] --&gt; B[Menuju ke ruang pertemuan yang ditentukan]     B --&gt; C[Melaksanakan kunjungan didampingi oleh petugas]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas informasi</li> <li>Menuju ke ruang pertemuan yang ditentukan</li> <li>Melaksanakan kunjungan didampingi petugas.</li> </ol> <p><b>Ketentuan lain:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Apabila kunjungan dinas di hari Senin-Jumat, didampingi oleh Pejabat Struktural atau staf lain yang terjadwal pendampingan.</li> <li>Apabila kunjungan selain dinas/resmi di hari Sabtu-Minggu, didampingi oleh petugas perpustakaan.</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menindaklanjuti permohonan : 1 x 24 jam sejak diterima surat.</li> <li>Pelaksanaan kunjungan : 3 jam untuk satu kali kunjungan perpustakaan.</li> </ol>  |
| 4. | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Layanan Kunjungan Perpustakaan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran dan masukan</li> <li>SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <p>8. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</p> <p>9. Kepala Bidang Perpustakaan</p> |
|--|--|--|

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|   |                                       |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
|---|---------------------------------------|--|-------------------------------|------|---|------|---------------|---------|---------------------------|------|
| 1.                                      | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191):</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten ( Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</li> </ol> |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 2                                       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. TV</li> <li>4. Sound System</li> </ol>  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 3.                                      | Kompetensi Pelaksana                  | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Kepala Bidang Perpustakaan</td> <td style="width: 20%;">: S2</td> </tr> <tr> <td>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3. Pustakawan</td> <td>: D3/S1</td> </tr> <tr> <td>4. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: D3</td> </tr> </table>  | 1. Kepala Bidang Perpustakaan | : S2 | 2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan | : S1 | 3. Pustakawan | : D3/S1 | 4. Pengelola Perpustakaan | : D3 |
| 1. Kepala Bidang Perpustakaan           | : S2                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan | : S1                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 3. Pustakawan                           | : D3/S1                               |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 4. Pengelola Perpustakaan               | : D3                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |

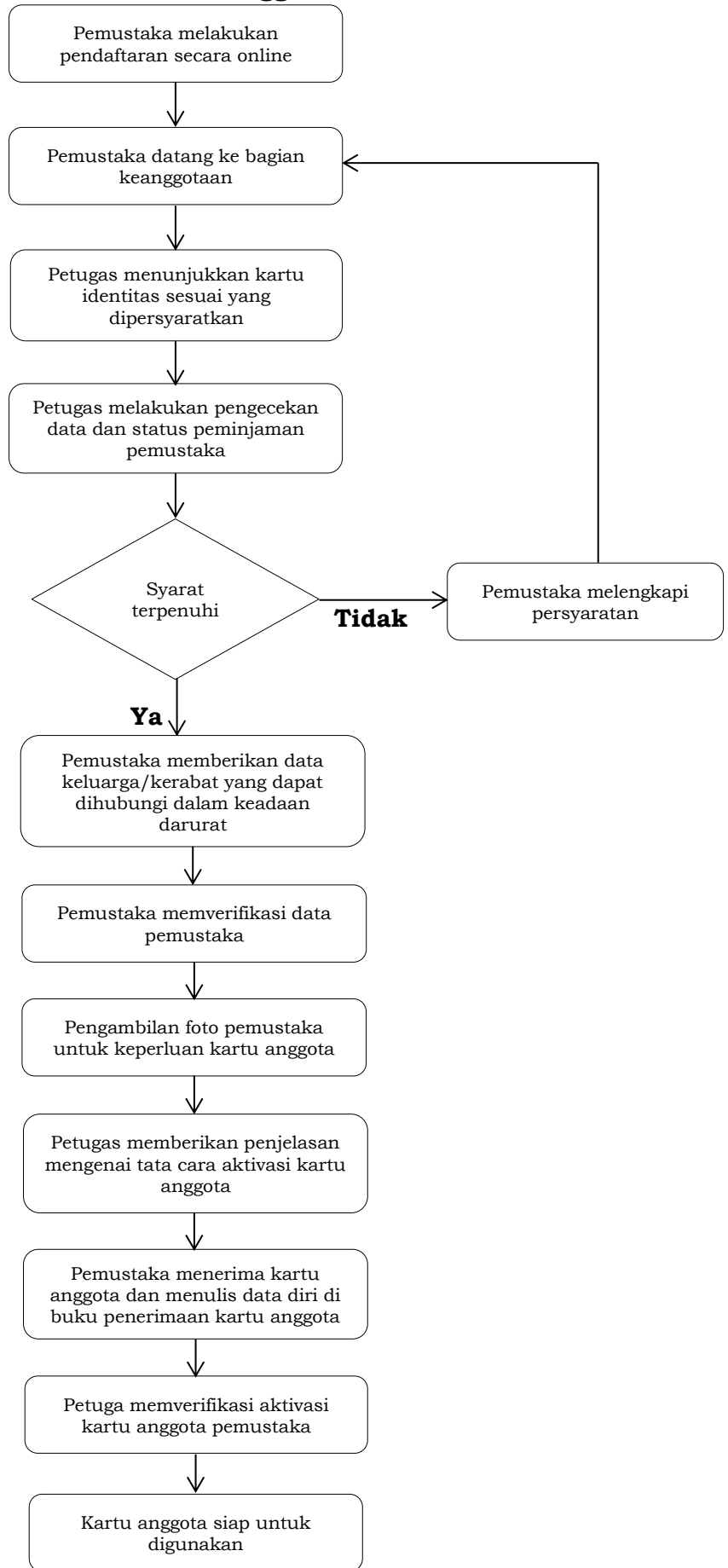
|    |  |  |
|----|--|--|
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung<br>2. Koordinator Pelaksana  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 4 orang<br>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeteren di bidang tugasnya.<br>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)<br>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk<br>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.<br>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM<br>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja<br>2. Titik Kumpul<br>3. Jalur Evakuasi<br>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran<br>5. P3K  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:<br>1. Kepala Bidang Perpustakaan<br>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan   |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br>Hari Jumat : 08.00-16.30<br>Hari Sabtu s/d Minggu: 08.00-14.00  |

#### 4. STANDAR PELAYANAN KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN

| NO.   | KOMPONEN              | URAIAN  |
|---|-----------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                       |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | 1. Menunjukkan Kartu Identitas yang masih berlaku -Anak Usia 5 - 69 tahun (Kartu Pelajar/ KK/ KTP/ SIM)<br>2. Harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan |

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

### Pembuatan Kartu Anggota



#### Keterangan :

1. Pemustaka melakukan pendaftaran secara online melalui laman [inlislite.agamkab.go.id](http://inlislite.agamkab.go.id)
2. Pemustaka datang ke bagian keanggotaan
3. Pemustaka menunjukkan kartu identitas (Kartu Pelajar/KTP/KK/SIM) dalam persyaratan yang telah ditentukan kepada petugas.
4. Petugas mencantumkan nomer KTP pemustaka (Warga Kabupaten Agam ataupun Luar Kabupaten

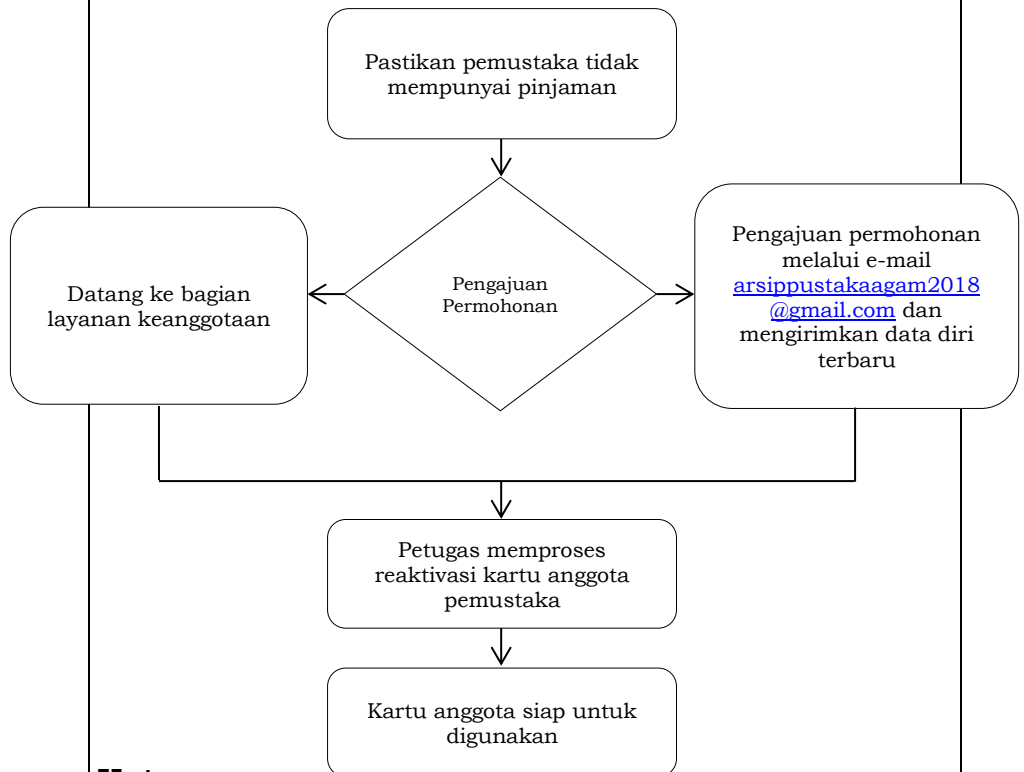
Agam). Untuk warga luar Kabupaten Agam ditambahkan nomer identitas yang lain (NIM) di kolom keterangan lain.

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*
4. Jika pemustaka melakukan permohonan melalui email, mengirimkan data berikut ke email

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <a href="mailto:arsippustakaagam2018@gmail.com">arsippustakaagam2018@gmail.com</a> meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nama Lengkap dan Nomor Anggota (mengunggah foto Kartu Anggota Lama)</li> <li>b. Alamat Sesuai KTP (mengunggah foto KTP)</li> <li>c. Alamat tinggal saat ini</li> <li>d. Nomor HP terbaru</li> <li>e. Pekerjaan saat ini</li> </ul>   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | ± 10 menit (selain waktu antrian)   |
| 4. | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)   |
| 5. | Produk pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan</li> <li>2. Perpanjangan Kartu Anggota</li> </ol>  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol> |

#### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191):</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol> |
|----|-------------|--|

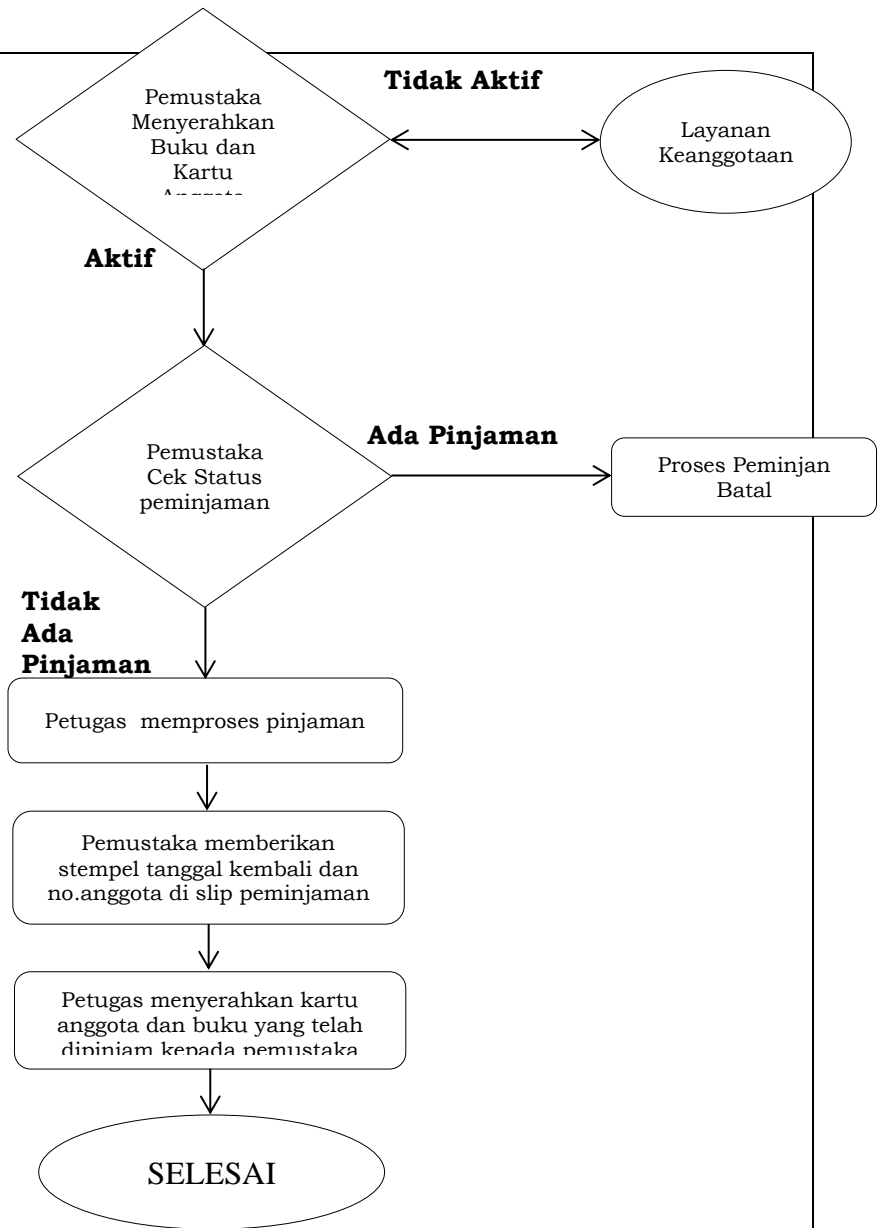


|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  | <p>Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> |  |
| 2  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Aplikasi INLISlite</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Ruang Tunggu</li> <li>5. Media sosialisasi dan pengumuman</li> </ol>   |  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>3. Pustakawan</li> <li>4. Pengelola Perpustakaan</li> </ol>   | <p>: S2</p> <p>: S1</p> <p>: D3/S1</p> <p>: D3</p> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Koordinator Pelaksana</li> </ol>  |  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 8 orang</li> </ol>  |  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>   |  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>  |  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> </ol>   |  |

|    |                 |   |
|----|-----------------|---|
| 9. | Waktu Pelayanan | Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br>Hari Jumat : 08.00-16.30<br>Hari Sabtu s/d Minggu: 08.00-14.00 |
|----|-----------------|---|

## 5. STANDAR PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN KOLEKSI)

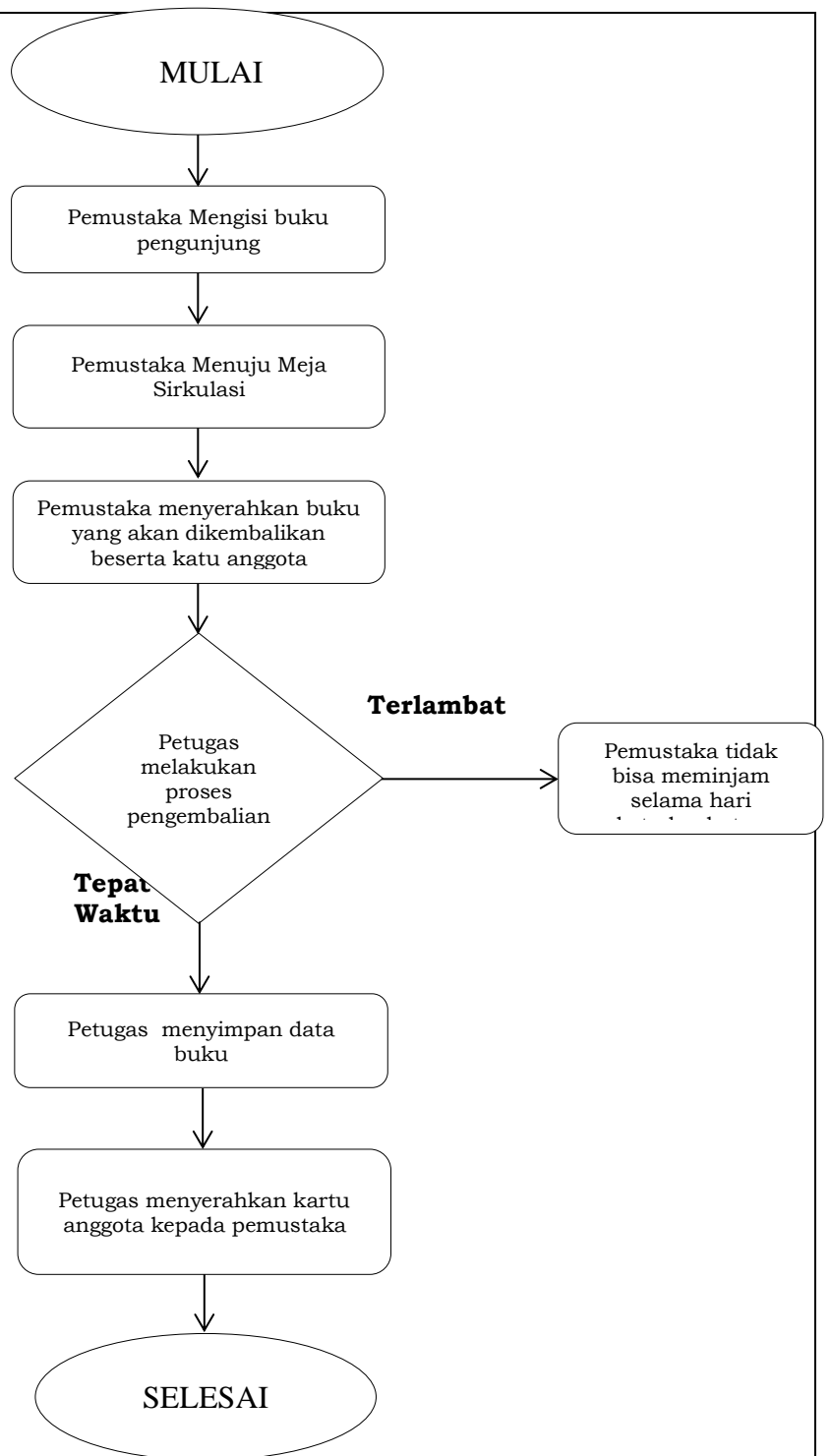
| NO.   | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|---|---------------------------------|--|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                                 |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <p><b>A. Peminjaman</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku</li> <li>2. Pemustaka harus datang sendiri dan tidak boleh diwakilkan. Ketentuan peminjaman: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Maksimal peminjaman 2 buku</li> <li>b. Masa peminjaman 1 minggu (7 hari buka layanan)</li> </ol> </li> </ol> <p><b>B. Pengembalian</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membawa buku yang telah dipinjam untuk dikembalikan</li> <li>2) Jika terlambat mengembalikan, maka dikenakan denda sesuai ketentuan yang berlaku</li> </ol> <p><b>C. Perpanjangan</b></p> <p>Secara langsung menuju meja sirkulasi dengan membawa buku yang akan diperpanjang dan menunjukkan Kartu Anggota</p> <p>Ketentuan perpanjangan:<br/>Buku yang statusnya terlambat dikembalikan, tidak dapat diperpanjang masa peminjamannya.</p> <p><b>D. Penggantian buku rusak atau hilang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menunjukkan Kartu Anggota</li> <li>2) Buku rusak atau hilang mengganti dengan buku yang sama.</li> </ol> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p><b>PEMINJAMAN</b></p> <pre> graph TD     A([MULAI]) --&gt; B[Pemustaka Mengisi buku pengunjung]     B --&gt; C[Pemustaka Menuju Meja Sirkulasi]     C --&gt; 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 melalui aplikasi INLISlite.
6. Petugas menyerahkan kembali kartu anggota dan buku yang dipinjam kepada pemustaka sekaligus memberikan informasi terkait tanggal jatuh tempo pengembalian buku.

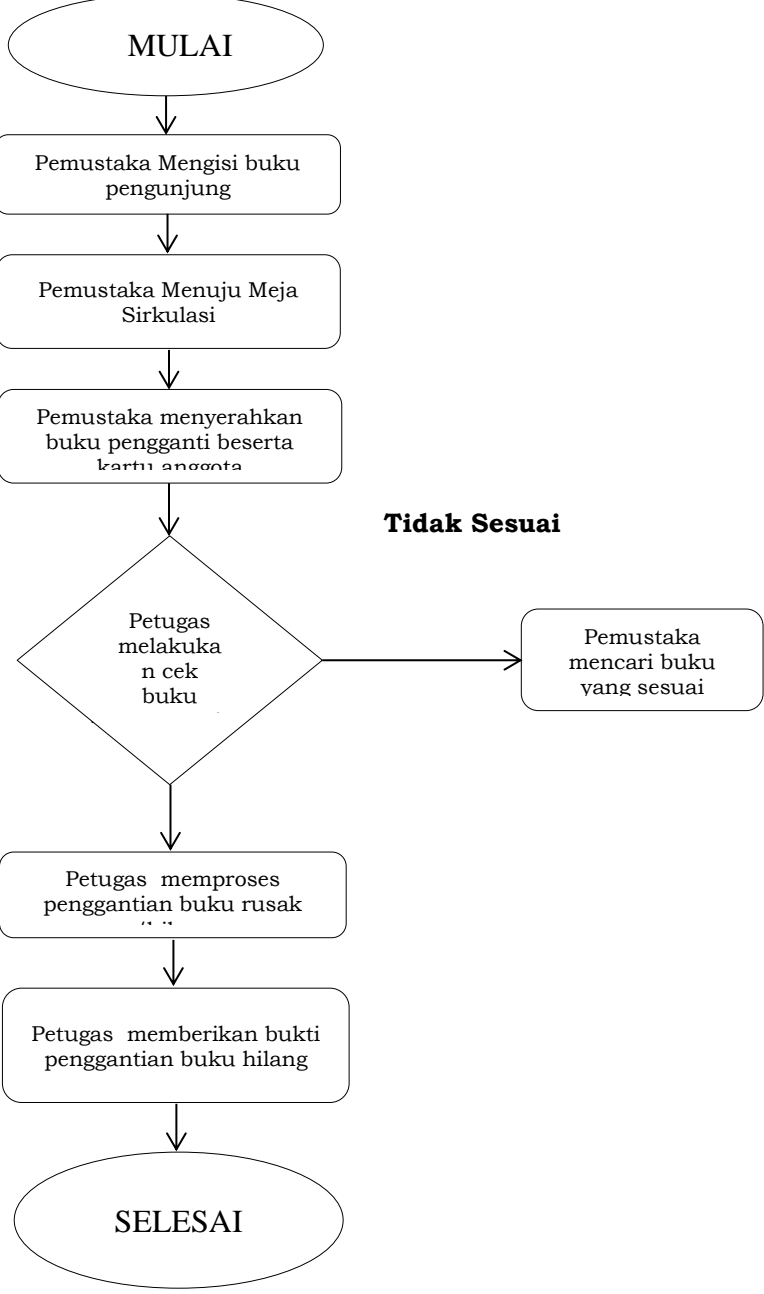
**PENGEMBALIAN**



**Keterangan**

1. Pemustaka menuju ke meja pengembalian.
2. Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan dan menunjukan 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**

|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
|    |                           |  <pre> graph TD     Start([MULAI]) --&gt; Step1[Pemustaka Mengisi buku pengunjung]     Step1 --&gt; Step2[Pemustaka Menuju Meja Sirkulasi]     Step2 --&gt; Step3[Pemustaka menyerahkan buku pengganti beserta kartu anggota]     Step3 --&gt; Decision{Petugas melakukan cek buku}     Decision -- Tidak Sesuai --&gt; Step4[Pemustaka mencari buku yang sesuai]     Decision -- Sesuai --&gt; Step5[Petugas memproses penggantian buku rusak]     Step5 --&gt; Step6[Petugas memberikan bukti penggantian buku hilang]     Step6 --&gt; End([SELESAI]) </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggantian buku rusak/hilang diproses di bagian Layanan Sirkulasi.</li> <li>2. Pemustaka menyerahkan kartu anggota dan pengganti buku rusak/hilang ke petugas</li> <li>3. Petugas memproses penggantian buku rusak/hilang dengan membuat berita acara penggantian yang di tandatangani oleh pemustaka, petugas dan diketahui oleh pejabat struktural (rangkap 2)</li> <li>4. Petugas menyerahkan kartu anggota dan berita acara kepada pemustaka.</li> </ol> <p>*harus sesuai buku yang hilang/ rusak</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peminjaman : ± 3 menit</li> <li>b. Pengembalian: ± 3 menit</li> </ol>  |
| 4. | Biaya / tarif             | Tidak dipungut biaya (Gratis)  |
| 5. | Produk pelayanan          | Layanan Sirkulasi ( peminjaman dan pengembalian koleksi)   |

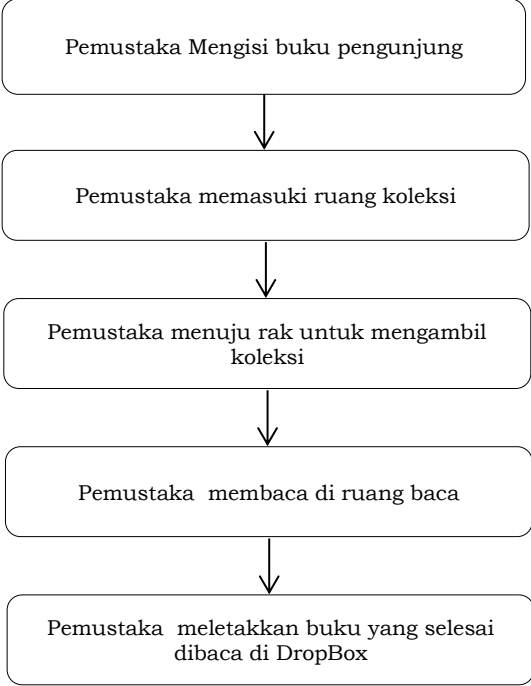
|    |  |   |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Seksi Layanan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol> |
|----|--|---|

### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten ( Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> </ol> |
|----|-------------|--|

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  | 10. Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Aplikasi INLISlite</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Stempel</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Web Camera</li> </ol>  |  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>3. Pustakawan</li> <li>4. Pengelola Perpustakaan</li> </ol>   | <p>: S2</p> <p>: S1</p> <p>: D3/S1</p> <p>: D3</p> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Koordinator Pelaksana</li> </ol>  |  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 4 orang</li> <li>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 6 orang</li> </ol>  |  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol> |  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>  |  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> </ol>   |  |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | <p>Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00</p> <p>Hari Jumat : 08.00-16.30</p> <p>Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-14.00</p>  |  |

## 6. STANDAR PELAYANAN BACA DITEMPAT

| NO.   | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|---|---------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |                                 |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | Layanan baca ditempat<br>1) Mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku<br>2) Pemustaka di larang membawa tas, makanan dan minuman (kecuali air putih) ke ruang koleksi   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p><b>LAYANAN BACA DI TEMPAT</b></p>  <pre>                     graph TD                         A[Pemustaka Mengisi buku pengunjung] --&gt; B[Pemustaka memasuki ruang koleksi]                         B --&gt; C[Pemustaka menuju rak untuk mengambil koleksi]                         C --&gt; D[Pemustaka membaca di ruang baca]                         D --&gt; E[Pemustaka meletakkan buku yang selesai dibaca di DropBox]                     </pre> <p><b>Keterangan:</b><br/> <b>Layanan baca di tempat</b><br/>                     1. Pemustaka datang dan mengisi buku pengunjung<br/>                     2. Masuk ke ruangan dengan mematuhi peraturan yang berlaku di ruang<br/>                     3. Menuju ke rak koleksi lewat penelusuran informasi dari petugas<br/>                     4. Selesai membaca, koleksi ditaruh di DropBox.</p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian       | ± 3 menit (selain waktu baca)   |
| 4.  | Biaya / tarif                   | Tidak dipungut biaya (Gratis)   |
| 5.  | Produk pelayanan                | Layanan Baca di Tempat  |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol> |
|----|--|--|

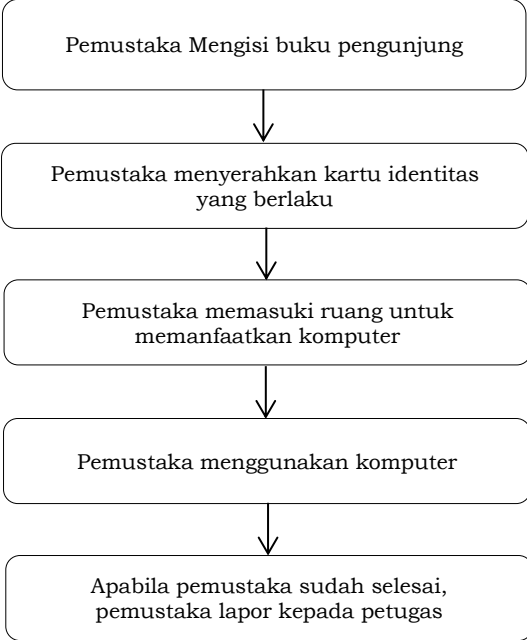
**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten ( Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021</li> </ol> |
|----|-------------|---|

|    |  |  |                                 |
|----|--|--|---------------------------------|
|    |  | tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.   |                                 |
| 2  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. ATK<br>2. Komputer  |                                 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Kepala Bidang Perpustakaan<br>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan<br>3. Pustakawan<br>4. Pengelola Perpustakaan   | : S2<br>: S1<br>: D3/S1<br>: D3 |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung<br>2. Koordinator Pelaksana  |                                 |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang<br>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 8 orang  |                                 |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.<br>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)<br>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk<br>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.<br>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM<br>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN |                                 |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja<br>2. Titik Kumpul<br>3. Jalur Evakuasi<br>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran<br>5. P3K  |                                 |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:<br>1. Kepala Bidang Perpustakaan<br>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan   |                                 |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br>Hari Jumat : 08.00-16.30<br>Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-14.00   |                                 |

## 7. STANDAR PELAYANAN DIGITAL

| NO.   | KOMPONEN | URAIAN |
|---|----------|--------|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)</b> |          |        |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | <p>Layanan Pemanfaatan Koleksi Digital Ditempat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengisi buku pengunjung;</li> <li>2) Tidak diperkenankan membawa tas, makanan dan minuman kedalam ruang;</li> <li>3) Membawa kartu identitas yang masih berlaku (kartu anggota perpustakaan, KTP, kartu pelajar dll)</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <p><b>LAYANAN DIGITAL</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemustaka Mengisi buku pengunjung] --&gt; B[Pemustaka menyerahkan kartu identitas yang berlaku]     B --&gt; C[Pemustaka memasuki ruang untuk memanfaatkan komputer]     C --&gt; D[Pemustaka menggunakan komputer]     D --&gt; E[Apabila pemustaka sudah selesai, pemustaka lapor kepada petugas]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang dan mengisi buku tamu elektronik;</li> <li>2. Menyerahkan kartu identitas yang masih berlaku;</li> <li>3. Mengutarakan maksud dan tujuan berkunjung (menggunakan komputer)</li> <li>4. Login untuk membuka komputer;</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | ± 2 menit (selain waktu pakai komputer)  |
| 4. | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Layanan Digital  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol> |

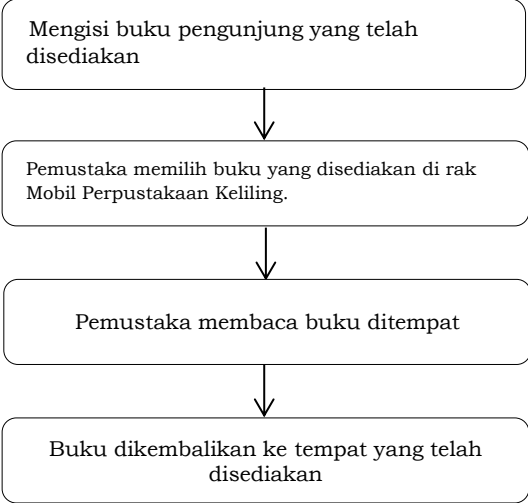
## B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

|   |                                       |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
|---|---------------------------------------|--|-------------------------------|------|---|------|---------------|---------|---------------------------|------|
| 1.                                      | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>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)</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten ( Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>10. Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</li> </ol> |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 2                                       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Internet</li> </ol>   |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 3.                                      | Kompetensi Pelaksana                  | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Kepala Bidang Perpustakaan</td> <td style="width: 20%;">: S2</td> </tr> <tr> <td>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</td> <td>: S1</td> </tr> <tr> <td>3. Pustakawan</td> <td>: D3/S1</td> </tr> <tr> <td>4. Pengelola Perpustakaan</td> <td>: D3</td> </tr> </table>  | 1. Kepala Bidang Perpustakaan | : S2 | 2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan | : S1 | 3. Pustakawan | : D3/S1 | 4. Pengelola Perpustakaan | : D3 |
| 1. Kepala Bidang Perpustakaan           | : S2                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan | : S1                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 3. Pustakawan                           | : D3/S1                               |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 4. Pengelola Perpustakaan               | : D3                                  |  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |
| 4.                                      | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Koordinator Pelaksana</li> </ol>  |                               |      |   |      |               |         |                           |      |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 5. | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang</li> <li>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 9 orang</li> </ol>  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> </ol>   |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | <p>Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00<br/>         Hari Jumat : 08.00-16.30<br/>         Hari Sabtu s/d Minggu : 08.00-14.00</p>  |

#### 8. STANDAR PELAYANAN MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

| NO.   | KOMPONEN              | URAIAN   |
|---|-----------------------|--|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                       |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku pengunjung yang telah disediakan di setiap mobil perpustakaan keliling.</li> <li>2. Pemustaka memilih buku yang disediakan pada Mobil Perpustakaan Keliling.</li> <li>3. Pemustaka membaca buku ditempat (disekitar mobil perpustakaan keliling)</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <p><b>LAYANAN MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING</b></p>  <pre> graph TD     A[Mengisi buku pengunjung yang telah disediakan] --&gt; B[Pemustaka memilih buku yang disediakan di rak Mobil Perpustakaan Keliling.]     B --&gt; C[Pemustaka membaca buku ditempat]     C --&gt; D[Buku dikembalikan ke tempat yang telah disediakan]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengisi buku pengunjung yang telah disediakan</li> <li>2. Pemustaka memilih buku yang disediakan di rak mobil perpustakaan keliling</li> <li>3. Pemustaka membaca buku ditempat</li> <li>4. Buku dikembalikan ke tempat yang telah disediakan</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | ± 2 (tiga) jam   |
| 4. | Biaya / tarif                            | Tidak dipungut biaya (Gratis)  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Layanan Mobil Perpustakaan Keliling  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Menyampaikan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan masukan</li> <li>2. SMS / WA ke 081374281547 / 082174468630</li> <li>3. Media Sosial Instagram @ pustaka.agam</li> <li>4. Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam</li> <li>5. Media Sosial Tiktok @pustaka.agam</li> <li>6. Media Sosial Youtube Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Agam</li> <li>7. Website : <a href="http://www.dap.agamkab.go.id">www.dap.agamkab.go.id</a></li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Perpustakaan</li> </ol> |

### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang</li> </ol> |
|----|-------------|---|

|    |                                       |   |   |
|----|---------------------------------------|---|---|
|    |                                       | <p>Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <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 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> |   |
| 2  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil Perpustakaan Keliling</li> <li>2. Meja dan Kursi</li> <li>3. Rak buku</li> <li>4. Koleksi perpustakaan</li> <li>5. Karpets</li> <li>6. ATK</li> <li>7. TV</li> <li>8. Tablet</li> <li>9. Sound System</li> </ol>  |   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> <li>2. Pustakawan</li> <li>3. Pengelola Perpustakaan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Memiliki Surat Izin Mengemudi Minimal A bagi sopir</li> </ol>  | <p>: S1</p> <p>: D3/S1</p> <p>: D3</p> <p>: SMA</p> |
| 4. | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Koordinator Pelaksana</li> </ol>   |   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas yang melayani sebanyak 3 orang</li> <li>2. Jumlah personil yang terlibat sebanyak 7 orang</li> </ol>   |   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  |  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa.)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil Perpustakaan Keliling</li> <li>2. Koleksi Perpustakaan</li> <li>3. P3K</li> <li>4. Area yang atau lokasi yang aman dan nyaman</li> </ol>   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilaksanakan enam bulan sekali, oleh: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Perpustakaan</li> <li>2. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan</li> </ol>  |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | <p>Hari Senin sd Kamis : 08.00-16.00</p> <p>Hari Jumat : 08.00-16.30</p> <p>Hari Sabtu s/d Minggu: 08.00-14.00</p>   |

## 9. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN PENGELOAAN ARSIP

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|---|--------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Permohonan dari OPD yang bersangkutan dengan menyampaikan permohonan tertulis yang ditujukan ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam, Jalan Piliang, Email : <a href="mailto:disarpus@agamkab.go.id">disarpus@agamkab.go.id</a></li> <li>2) Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam, dengan menunjukkan identitas.</li> </ol>                         |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</li> <li>2) Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam mendisposisikan Kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.</li> <li>3) Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai/petugas fungsional yang berkompeten untuk memberikan pelayanan.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian      | ±6 hari/ sesuai dengan permintaan pemohon.  |
| 4.  | Biaya/tarif                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk pelayan                 | Arsip yang tertata rapi   |



|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
| 6.  | Penanganan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kotak pengaduan/saran</li> <li>2) Telepon (0752) 66199</li> <li>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam</li> <li>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.</li> <li>5) Melalui email : disarpus@agamkab.go.id</li> </ol>   |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                      |  |
| 1.  | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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);</li> <li>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);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);</li> <li>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);</li> <li>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</li> <li>11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</li> <li>12) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas     | 1) Komputer<br>2) ATK<br>3) Jaringan Internet<br>4) Printer  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1) Kepala Bidang Kearsipan : S2<br>2) Arsiparis : S1/D4/D3<br>3) Pranata Restorasi : D3<br>4) Pengelola Arsip : D3   |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Personil yang terlibat sebanyak 8 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 7. Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten yang efektif dan efisien<br>8. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)<br>9. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.<br>10. Penataan Arsip yang sesuai dengan peraturan kearsipan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Rambu-rambu Keselamatan Kerja<br>2. Titik Kumpul<br>3. Jalur Evakuasi<br>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran<br>5. P3K  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh:<br>3. Kepala Bidang Kearsipan<br>4. Arsiparis   |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja   |

#### 10. STANDAR PELAYANAN NARASUMBER PELATIHAN KEARSIPAN

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|---|--------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | 1) Permohonan dari OPD yang bersangkutan dengan menyampaikan permohonan tertulis yang ditujukan ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam yang dilengkapi dengan materi yang diinginkan, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan.<br>2) Permohonan dapat datang langsung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Jalan Piliang Lubuk Bassung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan surat permohonan. |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1) Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan narasumber yang ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.<br>2) Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam mendisposisikan Kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.<br>3) Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai/petugas fungsional yang berkompeten untuk memberikan pelayanan.  |

|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
|    |                           | 4) Pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber mempersiapkan dan menyampaikan materi yang sesuai dengan permintaan.   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | 1) Penyampaian permohonan : 1 X 24 jam sejak surat permohonan diterima.<br>2) Pelaksanaan kunjungan minimal 2 jam untuk satu kali materi   |
| 4. | Biaya/tarif               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk pelayan            | Bahan atau Materi pelatihan kearsipan  |
| 6. | Penanganan pengaduan      | 1) Kotak pengaduan/saran<br>2) Telepon (0752) 66199<br>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam<br>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.<br>5) Melalui email : disarpus@agamkab.go.id |

#### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1) 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);<br>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);<br>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);<br>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);<br>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);<br>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>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);<br>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);<br>9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. |
|----|-------------|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</p> <p>11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</p> <p>12) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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) Saranan dan prasarana pengelolaan arsip</p> <p>4) Jaringan Internet</p> <p>5) Printer</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1) Kepala Bidang Kearsipan : S2</p> <p>2) Arsiparis : S1/D4/D3</p> <p>3) Pranata Restorasi : D3</p> <p>4) Pengelola Arsip : D3</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Personil yang terlibat sebanyak 10 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <p>1) Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten yang efektif dan efisien</p> <p>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa).</p> <p>3) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>4) Pegawai yang ditugaskan memiliki kompetensi di Bidang Kearsipan.</p> <p>5) Pendidikan dan pelatihan yang diberikan dapat menambah wawasan serta dapat mengembangkan keterampilan SDM pengelola kearsipan.</p> |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1) Rambu-rambu keselamatan kerja</p> <p>2) Kelengkapan sarana dan prasarana</p> <p>3) Jalur Evakuasi</p> <p>4) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>5) P3K</p>  |
| 8  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh:</p> <p>1) Kepala Bidang</p> <p>2) Arsiparis</p>   |
| 9  | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja/Sesuai Kebutuhan   |

## 11. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENGELOLAAN ARSIP

| NO  | KOMPONEN              | URAIAN  |
|---|-----------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                       |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | <p>1) Permohonan menyampaikan permohonan Konsultasi secara tertulis Permintaan Narasumber yang ditujukan kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> <p>2) Dalam isi surat menginformasikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksud dan Tujuan kunjungan</li> <li>- Jadwal Kunjungan (Hari, tanggal dan jam)</li> </ul> |

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
|   |                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penanggung jawab dan nomor HP</li> <li>- Jumlah peserta kunjungan</li> </ul> <p>3) Surat permohonan dapat antar langsung atau dikirimkan melalui Email : <a href="mailto:disarpus@agamkab.go.id">disarpus@agamkab.go.id</a></p>   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>1) Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan Kepada Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.</p> <p>2) Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam mendisposisikan Kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.</p> <p>3) Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai/petugas fungsional yang berkompeten untuk memberikan pelayanan.</p> <p>4) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p> <p>5) Masyarakat maupun ASN pengguna layanan datang langsung ke Depo Arsip Kabupaten Agam.</p>  |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian      | Sesuai dengan permintaan pemohon.  |
| 4.  | Biaya/tarif                    | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk pelayan                 | Bahan atau materi pendampingan konsultasi berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.  |
| 6.  | Penanganan pengaduan           | <p>1) Kotak pengaduan/saran</p> <p>2) Telepon (0752) 66199</p> <p>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam</p> <p>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.</p> <p>5) Melalui email : <a href="mailto:disarpus@agamkab.go.id">disarpus@agamkab.go.id</a></p>  |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                |  |
| 1.  | Dasar Hukum                    | <p>1) 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);</p> <p>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);</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);</p> <p>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);</p> <p>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <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 Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</p> <p>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</p> <p>11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</p> <p>12) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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) Jaringan Internet</p> <p>4) Printer</p> <p>5) Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1) Kepala Bidang Kearsipan : S2</p> <p>2) Arsiparis : S1/D4/D3</p> <p>3) Pranata Restorasi : D3</p> <p>4) Pengelola Arsip : D3</p>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Personil yang terlibat sebanyak 8 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <p>1) Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten yang efektif dan efisien</p> <p>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa).</p> <p>3) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>4) Penataan Arsip yang sesuai dengan peraturan kearsipan</p>  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p><b>1.</b> Rambu-rambu keselamatan kerja</p> <p><b>2.</b> Kelengkapan sarana dan prasarana</p> <p><b>3.</b> Jalur Evakuasi</p> <p><b>4.</b> Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p><b>5.</b> P3K</p>  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh:</p> <p>1. Kepala Bidang terkait</p> <p>2. Arsiparis</p>  |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja/Sesuai Kebutuhan  |

## 12. LAYANAN PEMINJAMAN ARSIP

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|---|--------------------------------|--|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>                     |                                |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon diwajibkan menunjukkan surat permohonan bagi Instansi Pemerintah/Swasta dan Kartu Identitas/KTP/Kartu Pelajar yang masih berlaku bagi pelajar atau Mahasiswa.</li> <li>2) Mengisi formulir peminjaman arsip</li> <li>3) Mematuhi Tata Terib Layanan Arsip.</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Peminjaman Arsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna datang ke unit Layanan Arsip.</li> <li>2) Petugas layanan menerima pengguna, memandu pengisian buku tamu dan memandu pengguna.</li> <li>3) Petugas mewawancarai pengguna dan memandu penggunaan sarana temu kembali berupa daftar arsip.</li> <li>4) Petugas layanan menerima persyaratan berupa surat pengantar, formulir pemesanan arsip yang telah diisi.</li> <li>5) Petugas layanan arsip menandatangani formulir pemesanan.</li> <li>6) Petugas layanan mencari arsip diruangan penyimpanan arsip dan mencatat arsip yang dipesan dalam buku kendali, kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna.</li> <li>7) Pengguna arsip membaca arsip yang dipesan di ruang baca.</li> <li>8) Petugas mengawasi pengguna arsip di ruang layanan.</li> <li>9) Arsip hanya dapat dibaca di ruang baca tidak bisa di bawa pulang.</li> </ol> <p>Pengembalian Arsip :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna mengembalikan arsip yang dipesan.</li> <li>2) Petugas Layanan menerima dan mengecek keutuhan/kelengkapam arsip, menandatangani kendali peminjaman arsip.</li> <li>3) Petugas layanan mengembalikan arsip yang sudah dicek kemudian mencatat di buku kendali arsip serta mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian      | ± 5 menit/ berkas  |
| 4.  | Biaya/tarif                    | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk pelayan                 | Membaca arsip tekstual dan foto di ruang baca  |
| 6.  | Penanganan pengaduan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kotak pengaduan/saran</li> <li>2) Telepon (0752) 66199</li> <li>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam</li> <li>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.</li> <li>5) Melalui email : disarpus@agamkab.go.id</li> </ol>   |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                                |  |
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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);</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>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);</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);</p> <p>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);</p> <p>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <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 Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</p> <p>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</p> <p>11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</p> <p>12) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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) Daftar Arsip</p> <p>2) Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN)</p> <p>3) Formulir Peminjaman</p> <p>4) Ruang Baca</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                   | <p>1) Kepala Bidang Kearsipan : S2</p> <p>2) Arsiparis : S1/D4/D3</p> <p>3) Pranata Restorasi : D3</p> <p>4) Pengelola Arsip : D3</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                           | Personil yang terlibat sebanyak 2 orang, yang melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan waktu, proses, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkopoten di bidang tugasnya.</li> <li>2) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rambu-rambu keselamatan kerja</li> <li>2) Titik Kumpul</li> <li>3) Jalur Evakuasi</li> <li>4) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5) P3K</li> </ol>   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan</li> <li>2) Kepala Bidang Kearsipan</li> <li>3) Arsiparis</li> </ol>   |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | <p>Hari Senin s/d Jum'at : 08.00 s/d 15 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari besar nasional : TUTUP</p>   |

### 13 LAYANAN PENANGANAN ARSIP INAKTIF

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|---|--------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permohonan penanganan arsip dari OPD Kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan</li> <li>2) Arsip inaktif yang retensinya diatas 10 tahun</li> <li>3) Fisik arsip sudah tertata</li> <li>4) Daftar arsip yang akan diserahkan</li> <li>5) Berita Acara penyeraha arsip yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima surat permohonan penanganan arsip dari OPD yang ditujukan kepada Dinas Arsip dan Perpustakaan.</li> <li>2) Petugas berkoordinasi dengan arsiparis untuk pemrosesan</li> <li>3) Melaksanakan survey arsip ke OPD</li> <li>4) Menyeleksi Arsip</li> <li>5) Mencatat ke kartu deskripsi</li> <li>6) Membungkus arsip</li> <li>7) Maneuver arsip</li> <li>8) Memasukan kedalam boks</li> <li>9) Melabel boks</li> <li>10) Menata boks di rak arsip</li> <li>11) Mengetik daftar arsip</li> <li>12) Penandatanganan daftar arsip</li> </ol> |

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian | 1 (satu) jam/10 berkas   |
| 4.  | Biaya/tarif               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk pelayan            | Tersimpatnya, tertata, terpelihara arsip inaktif   |
| 6.  | Penanganan pengaduan      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kotak pengaduan/saran</li> <li>2) Telepon (0752) 66199</li> <li>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam</li> <li>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.</li> <li>5) Melalui email : disarpus@agamkab.go.id</li> </ol>   |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                           |  |
| 1.  | Dasar Hukum               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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);</li> <li>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);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);</li> <li>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);</li> <li>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</li> <li>11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 12) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam.  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas     | 1) Komputer<br>2) Kartu deskripsi<br>3) Folder/ kertas kassing<br>4) Boks arsip<br>5) Filling cabinet<br>6) Meja dan kursi<br>7) Rak Arsip<br>8) Buku kode klasifikasi arsip<br>9) Jadwal retensi Arsip<br>10) Ruang Pengolahan arsip |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1) Arsiparis<br>2) Menguasai peraturan tentang kearsipan<br>3) Mampu mengoperasikan komputer  |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Personil yang terlibat sebanyak 8 (Delapan) orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 1) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan sesuai dengan norma waktu yang ditetapkan<br>2) Ruang ber AC dan bebas rokok<br>3) Kepuasan layanan sebagai obsesi utama  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1) Terjaminnya arsip dari resiko rusak dan hilang<br>2) Terjaminnya informasi arsip yang rusak dan rahasia<br>3) Pemberian ekstra pudding bagi petugas  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali oleh:<br>1) Kepala Bidang Kearsipan<br>2) Arsiparis  |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja  |

#### 14. LAYANAN PENDAMPINGAN PEMUSNAHAN ARSIP

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|---|--------------------------------|--|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | 1) Surat permohonan penanganan arsip dari OPD Kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan<br>2) Arsip Inaktif yang telah dikelola<br>3) Daftar arsip Inaktif<br>4) Adanya Surat Keputusan (SK) sebagai dasar penugasan  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1) Menerima surat permohonan penanganan arsip dari OPD yang ditujukan kepada Dinas Arsip dan Perpustakaan.<br>2) Petugas berkoordinasi dengan arsiparis untuk pemrosesan.<br>3) Pembentukan Tim Penilai<br>4) Penilaian Arsip Inaktif<br>5) Pembuatan Daftar Arsip usul musnah dan usul serah<br>6) Permohonan persetujuan pemusnahan arsip oleh Arsip Nasional Republik Indonesia bagi arsip yang |

|   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
|   |                           | retensi di atas 10 Tahun dan Pesetujuan Bupati Kabupaten Agam untuk arsip yang retensinya di bawah 10 tahun.<br>7) Pelaksanaan pemusnahan arsip   |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian | ±6 (satu) kerja   |
| 4.  | Biaya/tarif               | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk pelayan            | Tersimpatnya, tertata, terpelihara arsip inaktif  |
| 6.  | Penanganan pengaduan      | 1) Kotak pengaduan/saran<br>2) Telepon (0752) 66199<br>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam<br>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.<br>5) Melalui email : disarpus@agamkab.go.id  |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                           |   |
| 1.  | Dasar Hukum               | 1) 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);<br>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);<br>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);<br>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);<br>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);<br>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>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);<br>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);<br>9) Peraturan Bupati Agam Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusutan Arsip;<br>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.<br>11) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.<br>12) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;<br>13) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam. |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas     | 1) Komputer<br>2) Daftar Arsip inaktif<br>3) Jadwal retensi Arsip   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1) Arsiparis<br>2) Menguasai peraturan tentang kearsipan<br>3) Mampu mengoperasikan komputer  |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Personil yang terlibat sebanyak 8 (Delapan) orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 1) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan sesuai dengan norma waktu yang ditetapkan<br>2) Pegawai yang ditugaskan memiliki kompetensi yang memadai  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1) Terjaminnya pelaksanaan kegiatan sesuai dengan peraturan.<br>2) Terjaminnya keabsahan dalam pelaksanaan pemusnahan arsip.  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1) Evaluasi kinerja pelayanan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.<br>2) Evaluasi penerapan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dan dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja  |

## 15. STANDAR PELAYANAN PENYERAHAN ARSIP

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|---|--------------------------------|---|
| <b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Arsip yang diserahkan :<br>1) Arsip yang memiliki nilai guna kesejarahan<br>2) Telah habis retensinya dan/atau,<br>3) Berketerangan permanen sesuai Jadwal Retensi Arsip (JRA)  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1) Memeriksa dan meneliti arsip yang sudah habis masa simpan inaktifnya dan keterangan permanen sesuai JRA<br>2) Mengelompokan arsip yang sudah diperiksa berdasarkan jenis/seri arsip sesuai dengan ketentuan klasifikasi arsip<br>3) Mencatat jenis/seri arsip yang akan diserahkan dalam Daftar Arsip Usul Serah<br>4) Memasukkan arsip ke dalam folder dan mencantumkan nomor arsip sesuai dengan |

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|   |                           | <p>nomor yang tercantum dalam Daftar Arsip Usul Serah.</p> <p>5) Memasukan arsip ke dalam boks arsip, dan mencantumkan nomor boks</p> <p>6) Penetapan penyerahan arsip statis ke Lembaga Kearsipan Kabupaten Agam</p> <p>7) Pelaksanaan penyerahan arsip statis ke Lembaga Kearsipan Daerah Kabupaten Agam</p>   |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian | 1 (satu) hari  |
| 4.  | Biaya/tarif               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk pelayan            | Berita Acara Serah Terima Arsip Statis   |
| 6.  | Penanganan pengaduan      | <p>1) Kotak pengaduan/saran</p> <p>2) Telepon (0752) 66199</p> <p>3) Media Sosial Instagram @pustaka.agam</p> <p>4) Media Sosial Facebook @ Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab.Agam.</p> <p>5) Melalui email : disarplus@agamkab.go.id</p>   |
| <b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b> |                           |  |
| 1.  | Dasar Hukum               | <p>1) 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);</p> <p>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);</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);</p> <p>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);</p> <p>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <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 Bupati Agam Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusutan Arsip;</p> <p>10) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 Tentang Kode Klasifikasi Arsip di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</p> <p>11) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.</p> <p>12) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;</p> <p>13) Peraturan Bupati Agam Nomor 73 Tahun 2021 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) Daftar Arsip inaktif statis</p> <p>2) Jadwal retensi Arsip</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>4) Arsiparis</p> <p>5) Menguasai peraturan tentang kearsipan</p> <p>6) Melakukan penilaian arsip yang memiliki nilai guna</p>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | Pengawasan melakukan yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Lebih dari 1(satu) orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <p>1) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan sesuai dengan norma waktu yang ditetapkan</p> <p>2) Pegawai yang ditugaskan memiliki kompetensi yang memadai</p>   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1) Terjaminnya pelaksanaan kegiatan sesuai dengan peraturan.</p> <p>2) Terjaminnya keabsahan terhadap hak akses dan jaminan keselamatan arsip</p>  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>1) Evaluasi kinerja pelayanan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.</p> <p>2) Evaluasi penerapan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dan dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>   |
| 9. | Waktu Pelayanan                            | Hari Kerja  |