



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
JL. KAPT. PIERE TENDEAN Nomor 01 TELP. 8500500
BALIKPAPAN

KODE POS : 76111

KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
NOMOR 188.46/17 /DISPUSTAKAR

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

PELAKSANA TUGAS KEPALA DINAS,

- Menimbang** :
- a. bahwa sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas selaku pimpinan unit penyelenggara pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 1953 nomor 9) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 1820);
 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang; Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
7. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan
8. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 40 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Arsip.

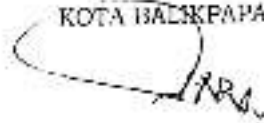
MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Standar Pelayanan dan Maksud Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan meliputi:
- a. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan;
 - b. Standar Pelayanan Peminjaman dan Perpanjangan Peminjaman Buku Perpustakaan;
 - c. Standar Pelayanan Akses Terhadap Koleksi Multimedia;
 - d. Standar Pelayanan Peminjaman Buku Perpustakaan Keliling;
 - e. Standar Pelayanan Akses dan Penggandaan Koleksi Referensi;
 - f. Standar Pelayanan Internet (Hotspot);
 - g. Standar Pelayanan Akses Terhadap Koleksi Terbitan Berkala;

- Ketiga : Standar dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran. Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana layanan serta menjadi pedoman dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas.
- Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada tanggal : 29 Maret 2021

PL. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA BALIKPAPAN



HASANUDDIN

STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANGGOTA PERPUSTAKAAN

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan KTP Balikpapan yang masih berlaku; b. Foto Copy Kartu Keluarga bagi calon anggota yang masih berstatus pelajar; c. Bagi Mahasiswa dari luar Kota Balikpapan dapat mengajukan menjadi anggota perpustakaan setelah ada MOU antara Perguruan Tinggi yang bersangkutan dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip;
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap pada aplikasi perpustakaan di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri; 2. Pemohon menunjukkan KTP Asli ke petugas layanan; 3. Pemohon menunggu proses verifikasi oleh petugas layanan; 4. Pemohon melakukan proses foto untuk Kartu Anggota; 5. Menunggu proses pencetakan Kartu Anggota; 6. Penyerahan produk layanan berupa Kartu Anggota Perpustakaan dari petugas layanan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	18 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang; Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu;

		<ul style="list-style-type: none"> d. <i>Free Wifi</i>; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang Laktasi; h. Tempat Bermain Anak; i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan; b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota; c. Mampu mengoperasikan komputer dan mengoperasikan aplikasi Perpustakaan <i>inilisite</i>; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan; b. Pakta integritas; c. Motto pelayanan; d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari pengunggjawab pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi; b. Titik Kumpul; c. P3K; d. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran; e. Tangga darurat; f. Kartu Anggota terbuat dari <i>PVC</i> dilengkapi <i>barcode</i>.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 23 Maret 2021

Pt. Kepala Dinas,

Hasanuddin

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN DAN
PERPANJANGAN PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN**

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Kartu Anggota Perpustakaan
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka melakukan scan Kartu Anggota dan barcode buku yang akan dipinjam pada mesin <i>scanner</i> yang tersedia di loket layanan; 2. Petugas layanan memverifikasi data; 3. Pemustaka membubuhkan Stempel Tanggal Kembali pada kolom Slip Tanggal Kembali yang terdapat pada buku; 4. Buku perpustakaan siap; 5. Pemustaka mengembalikan/memperpanjang buku yang dipinjam sesuai jadwal.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 menit
4.	Blaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman dan Perpanjangan Peminjaman Buku Perpustakaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_hpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Ruang Tunggu; d. <i>Free Wifi</i>; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang Laktasi; h. Tempat Bermain Anak;

		<ul style="list-style-type: none"> i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Peminjaman, Perpanjangan dan Pengembalian Buku Perpustakaan; c. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi Perpustakaan <i>inlislite</i>; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office/ruang pelayanan</i>; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi b. Titik Kumpul c. P3K d. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran e. Tangga darurat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 29 Maret 2021

Plt. Kepala Dinas,



Hasanuddin

STANDAR PELAYANAN AKSES TERHADAP KOLEKSI MULTIMEDIA

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Kartu Anggota Perpustakaan; b. Pemustaka berusia minimal 12 tahun, apabila pemustaka berusia di bawah 12 tahun didampingi orang tua/guru.
2.	Prosedur	1. Pemustaka menyerahkan Kartu Anggota kepada petugas layanan; 2. Petugas Layanan memberikan kartu meja; 3. Pemustaka menggunakan fasilitas layanan; 4. Selesai, kartu anggota diserahkan kembali kepada pemustaka.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit (di luar pemakaian komputer)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Akses Koleksi Multimedia (Internet, E-learning, Koleksi Digital)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Ruang Tunggu; d. Free Wifi; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Tempat Bermain Anak; i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.

		<ul style="list-style-type: none"> i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemijaman, Perpanjangan dan Pengembalian Buku Perpustakaan; c. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi Perpustakaan <i>inlisite</i>; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Fakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi b. Titik Kumpul c. P3K d. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran e. Tangga darurat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 29 Maret 2021

Pt. Kepala Dinas,

Hasanuddin

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN KELILING

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Kartu Anggota Perpustakaan; b. Kartu Pinjam Perpustakaan Keliling;
2.	Prosedur	1. Pemustaka menyerahkan Kartu Anggota, Kartu Pinjam dan Buku yang akan dipinjam kepada petugas layanan; 2. Petugas layanan mencatat peminjaman dan membubuhkan stempel tanggal kembali pada slip tanggal kembali, serta menahan kartu pinjam dan kartu buku; 3. Buku dan Kartu Anggota diserahkan kepada pemustaka; 4. Pemustaka mengembalikan/memperpanjang buku yang dipinjam sesuai jadwal.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	8 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Buku Perpustakaan pada layanan Perpustakaan Keliling
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	Mobil Perpustakaan Keliling;
3.	Kompetensi pelaksana	a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Layanan, SOP Pelayanan Peminjaman, Perpanjangan dan Pengembalian Buku pada Layanan Perpustakaan Keliling;

		<p>c. Mampu mengoperasikan mobil perpustakaan keliling;</p> <p>d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat;</p> <p>b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan dan evaluasi pelayanan perpustakaan keliling;</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Maklumat pelayanan</p> <p>b. Pakta integritas</p> <p>c. Motto pelayanan</p> <p>d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara;</p> <p>e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	P3K
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.</p>



Balikpapan, 29 Maret 2021

Pt. Kepala Dinas,

Hasanuddin

**STANDAR PELAYANAN AKSES DAN PENGANDAAN TERHADAP KOLEKSI
REFERENSI**

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kunjungan pada aplikasi; b. KTP atau kartu identitas lain yang masih berlaku (jika ingin menggandakan koleksi); c. Buku yang dipinjam untuk digandakan adalah koleksi yang terdapat di ruang referensi, dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka mengisi buku kunjungan pada aplikasi di Ruang Pelayanan Informasi; 2. Pemustaka mencari dan memanfaatkan koleksi ke Ruang Koleksi Referensi; 3. Pemustaka meninggalkan kartu identitas asli kepada petugas jika ingin menggandakan koleksi; 4. Kartu identitas pemustaka diserahkan setelah selesai menggandakan koleksi;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit (di luar proses fotocopy)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan akses dan penggandaan terhadap Koleksi Referensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang; Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Free Wifi; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi;

		<ul style="list-style-type: none"> h. Tempat Bermain Anak; i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Koleksi Referensi; c. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maksud pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evaluasi b. Titik Kumpul c. P3K d. Tangga Darurat e. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 29 Maret 2021

Plt. Kepala Dinas,

Hasanuddin

Hasanuddin



STANDAR PELAYANAN INTERNET (HOTSPOT)

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Anggota Perpustakaan; b. Mengisi buku kunjungan pada aplikasi; c. Berada di area perpustakaan; d. Bandwith yang tersedia 100 mbps.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka menyerahkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas layanan; 2. Petugas memproses permintaan; 3. Pemustaka mendapatkan <i>Username</i> dan <i>Password</i> untuk akses internet; 4. Kartu anggota dikembalikan kepada pemustaka.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Akses Internet (<i>hotspot</i>)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang; Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. <i>Free Wifi</i>; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Tempat Bermain Anak; i. <i>lift</i>; j. Loker Penyimpanan Tas.

		<ul style="list-style-type: none"> h. Tempat Bermain Anak; i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Koleksi Referensi; c. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi b. Titik Kumpul c. P3K d. Tangga Darurat e. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 29 Maret 2021

Pit. Kepala Dinas,



Hasanuddin

STANDAR PELAYANAN AKSES TERHADAP KOLEKSI TERBITAN BERKALA

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Mengisi buku kunjungan pada aplikasi
2.	Prosedur	a. Pemustaka mengisi Buku Kunjungan pada aplikasi yang terdapat di Ruang Pelayanan Informasi; b. Pemustaka mencari dan memanfaatkan koleksi ke Ruang Koleksi Terbitan Berkala.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Blaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan akses terhadap Koleksi Terbitan Berkala
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran b. Telepon : 0542 8500 500 c. SMS : 0811 5440 941 d. Email : perpusbalikpapan@gmail.com e. Website : www.dispustakar.balikpapan.go.id f. Instagram : @dispustakar_bpp g. Melalui petugas layanan
II. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Free Wifi; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Tempat Bermain Anak; i. Lift; j. Loker Penyimpanan Tas.

3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Akses Terhadap Koleksi Terbitan Berkala; c. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Layanan dan Kerjasama melakukan pengawasan terhadap pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan; c. Ruang Pelayanan dipasang CCTV.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Makhumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara; e. Respon cepat dari penanggungjawab layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi b. Titik Kumpul c. P3K d. Tangga Darurat; e. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Kepala Dinas.

Balikpapan, 25 Maret 2021

Pir. Kepala Dinas,

Hasanuddin

Hasanuddin

LAMPIRAN 8 KEPUTUSAN PIL. KEPALA DINAS
NOMOR 188.46/17/Dispustakar TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN
DAN ARSIP KOTA BALIKPAPAN

**MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA BALIKPAPAN**

Kami segenap unsur pelaksana layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan berjanji akan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan kami bersedia menerima sanksi apabila dalam memberikan pelayanan telah melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Balikpapan, 29 Maret 2021

Bt. Kepala Dinas,



Hasanuddin