



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

**DISPUSAKA**

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

# STANDAR PELAYANAN

BIDANG LAYANAN, ALIH MEDIA,  
OTOMASI DAN KERJASAMA  
PERPUSTAKAAN  
TAHUN 2025



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH





# PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Banteng No. 6 Palu Kode Pos 94114  
Telp. (0451) 481490 Fax (0451) 482978  
website : <http://dispusarda.sultengprov.go.id> e-mail : [sultengperpus@gmail.com](mailto:sultengperpus@gmail.com)

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR : 000.8.3.3 / 331 / DISPUSAKA TAHUN 2025

### TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

#### KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129)
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Perda nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi
10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 73 tahun 2016 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
11. Peraturan Gubernur Sulawesi TengahNo. 17 tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah tentang meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. barang
  - b. jasa, dan
  - c. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala Biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.
- KELIMA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 17 Januari 2025

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah,



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah *Subhanahu wata'ala* Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia dan hidayahNya sehingga penyusunan Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dapat diselesaikan.

Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah disusun sesuai dengan layanan yang menjadi tugas dan kewenangan jabatan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah, serta Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 4 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah, Sekretariat Daerah Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah. Penyusunan Standar Pelayanan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan.

Sasaran Standar Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah diharapkan agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten yang memenuhi prinsip-prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Meskipun demikian, disadari sepenuhnya bahwa Standar Pelayanan ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu sosialisasi, pemantauan, evaluasi dan revisi berulang-ulang sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhirnya semoga Allah *Subhanahu wata'ala*, Tuhan Yang Maha Esa meridhai segala upaya dan pengabdian kita menuju terwujudnya Sulawesi Tengah yang mandiri, maju berdaya saing.

Palu, 17 Januari 2025

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## MAKLUMAT PELAYANAN

***“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”***

Palu, 17 Januari 2025  
Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
NOMOR 000.8.3.3/331/ DISPUSAKA TAHUN 2025  
TENTANG DOKUMEN STANDAR  
PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN

**A. PENDAHULUAN**

Fungsi perpustakaan sesuai amanat Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Kebutuhan masyarakat akan informasi baik ilmu pengetahuan, teknologi maupun kebudayaan berkembang pesat, sehingga dirasakan penting tersedianya sarana dan bahan informasi melalui perpustakaan. Dapat dikatakan, perpustakaan berperan sebagai pusat belajar sepanjang hayat di tengah masyarakat.

Seiring dengan peran perpustakaan diatas, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah melakukan tugas pokok dan fungsi Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan yaitu sebagai berikut:

- a. melaksanakan penyiapan bahan;
- b. penyusunan kebijakan;
- c. koordinasi
- d. pembinaan
- e. fasilitasi
- f. monitoring dan evaluasi

Sedangkan untuk jenis pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai berikut:

- 1) Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat
- 2) Layanan Kunjungan Perpustakaan / Wisata Pustaka
- 3) Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka
- 4) Layanan Keanggotaan Perpustakaan
- 5) Layanan Peminjaman Koleksi
- 6) Layanan Informasi dan Pengembalian Koleksi
- 7) Layanan Referensi atau Rujukan
- 8) Layanan Perpustakaan Keliling
- 9) Layanan *Bulkloan System*
- 10) Layanan *Story Telling*
- 11) Layanan *WiFi Gratis*

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 17 Januari 2025

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**  
**Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Pengguna Pelayanan datang langsung di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dan menyampaikan kebutuhan informasi atau pengaduan secara lisan melalui meja informasi (<i>Information Desk</i>)</p> <p>2) Tidak langsung:            Call center: 0823-2022-2290            Website: <a href="http://dispusarda.sultengprov.go.id">dispusarda.sultengprov.go.id</a>            Facebook : <a href="https://www.facebook.com/dispusarda.sulteng.9">dispusarda.sulteng.9</a>            instagram : <a href="https://www.instagram.com/pusardasulteng">pusardasulteng</a>            twiter : <a href="https://twitter.com/Pusardasulteng">Pusardasulteng</a></p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Menyampaikan kebutuhan informasi /aduan]) --&gt; B{Petugas memproses kebutuhan informasi / aduan}     B --&gt; C([Mendapatkan informasi/ solusi dari aduan])     B --&gt; D[Kepala Bidang Layanan memberikan jawaban]     D -- "Dibutuhkan tindak lanjut" --&gt; B           </pre> </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka/Masyarakat menyampaikan kebutuhan informasi/aduan secara langsung kepada Petugas Sirkulasi maupun secara daring;</li> <li>2. Petugas memproses kebutuhan informasi/tanggapan terhadap aduan;</li> <li>3. Apabila diperlukan, petugas meminta tindak lanjut dari Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan;</li> <li>4. Pemustaka/Masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan/ solusi dari aduan.</li> </ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung melalui meja informasi atau Kotak Saran</li> <li>2) Tidak Langsung:            Call center: 0823-2022-2290            Website: <a href="http://dispusarda.sultengprov.go.id">dispusarda.sultengprov.go.id</a>            Facebook : <a href="https://www.facebook.com/dispusarda.sulteng.9">dispusarda.sulteng.9</a></li> </ol>

		<p>instagram : pusardasulteng          twiter : Pusardasulteng          3) Langsung          Datang langsung ke Dispusarda menuju sirkulasi dan apabila diperlukan, petugas meminta tindaklanjut dari Kepala Bidang Layanan , Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Hari : Senin-Kamis          Pukul : 08.00-16.00 WIB          Hari : Jumat          Pukul : 08.00-16.30 WIB          Hari : Sabtu          Pukul : 08.00-14.00 WIB          Kecuali hari libur nasional</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat
6.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dan fasilitasnya</li> <li>2. Komputer dan jaringan internet</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Sistem antrian prioritas</li> </ol>
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- <a href="http://dispusarda.sultengprov.go.id">http://dispusarda.sultengprov.go.id</a></li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</p>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
 Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Kunjungan Perpustakaan / Wisata Pustaka/ Wisata Buku

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Kunjungan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>A. Penyampaian Surat Permohonan</b></p> <pre> graph TD     A([Menyampaikan surat permohonan ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian]) --&gt; B{Petugas memproses Surat. Syarat lengkap?}     B -- Ya --&gt; C[Mendapatkan konfirmasi]     C --&gt; D([Melaksanakan kunjungan pada Hari yang ditentukan])     B -- Tidak --&gt; A     </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan surat permohonan kunjungan ke bagian kepegawaian</li> <li>2. Petugas memproses surat permohonan</li> <li>3. Mendapatkan konfirmasi</li> <li>4. Melaksanakan kunjungan pada hari yang ditentukan</li> </ol>

		<p style="text-align: center;"><b>B. Pelaksanaan Kunjungan</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Melaporkan kedatangan kunjungan]) --&gt; B[Petugas mengarahkan pengunjung mengisi data pengunjung]     B --&gt; C[Menuju ke ruang pertemuan yang di tentukan]     C --&gt; D([Melaksanakan kunjungan didampingi petugas])           </pre> </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan kedatangan kunjungan kepada petugas sirkulasi</li> <li>2. Petugas mengarahkan pengunjung untuk mengisi data pengunjung pada aplikasi komputer yang telah disediakan dan menyimpan barang bawaan (kecuali barang berharga) pada loker penitipan barang</li> <li>3. Menuju ke ruang pertemuan yang ditentukan</li> <li>4. Melaksanakan kunjungan didampingi petugas.</li> </ol> <p><b>Ketentuan lain:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila kunjungan dinas di hari senin-jumat, didampingi oleh Pejabat Struktural atau staf lain yang terjadwal untuk pendampingan</li> <li>2. Apabila dinas/resmi di hari sabtu, Petugas Informasi yang mendampingi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses surat : maksimal 24 jam sejak diterima surat disposisi; 2 Jam untuk satu kali kunjungan wisata pustaka
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Kunjungan Perpustakaan / Wisata Pustaka

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li><li>- instagram : pusardasulteng</li><li>- twiter : Pusardasulteng</li></ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</p>
----	--	---

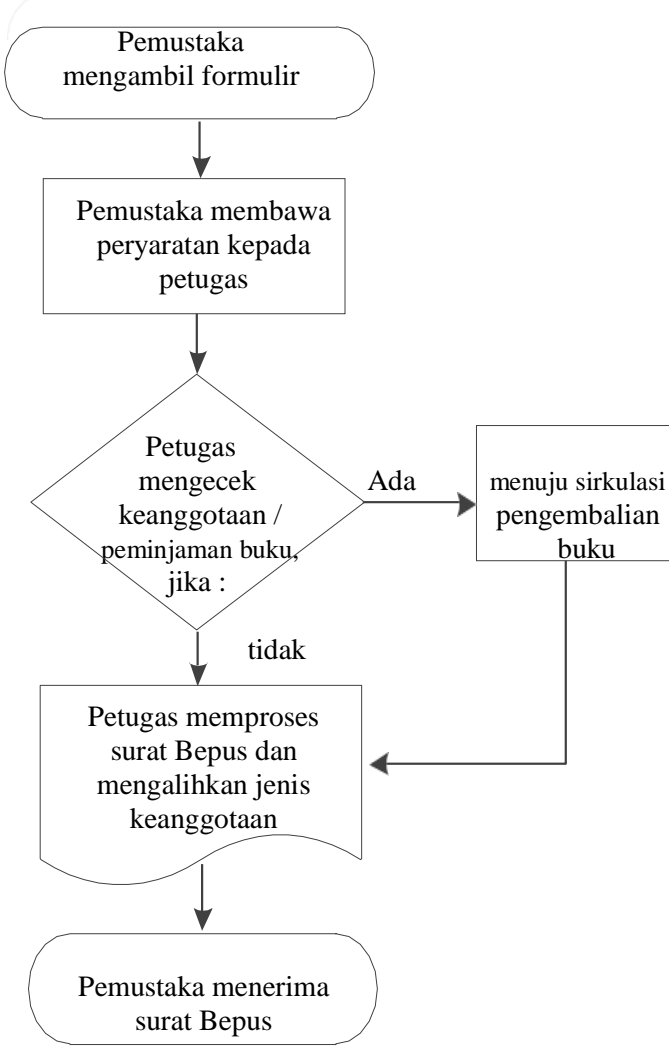
Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi Formulir Bebas Pustaka yang ditanda tangani Ketua jurusan dan dicap</li> <li>- Membawa Foto Copy KTM (Kartu Mahasiswa) yang masih aktif</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A([Pemustaka mengambil formulir]) --&gt; B[Pemustaka membawa persyaratan kepada petugas]     B --&gt; C{Petugas mengecek keanggotaan / peminjaman buku, jika :}     C -- Ada --&gt; D[menuju sirkulasi pengembalian buku]     C -- tidak --&gt; E[Petugas memproses surat Bepus dan mengalihkan jenis keanggotaan]     D --&gt; E     E --&gt; F([Pemustaka menerima surat Bepus])     </pre> <p>The flowchart illustrates the process of issuing an exemption letter (Bepus). It begins with the customer taking the form, followed by presenting the requirements to the staff. A decision point follows: if the staff checks membership/borrowing status and finds it 'Ada' (exists), the customer proceeds to the book circulation return area. If 'tidak' (not), the staff processes the Bepus letter and transfers the membership type. Both paths lead to the customer receiving the Bepus letter.</p>

		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang ke kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah mengambil Formulir Bebas Pustaka, mengisi data, ditanda tangani oleh Ketua Jurusan serta dicap</li> <li>2. Pemustaka membawa persyaratan yang telah ditentukan kepada petugas</li> <li>3. Petugas mengecek keanggotaan dan peminjaman buku : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ jika ada pinjaman koleksi maka diarahkan ke bagian sirkulasi untuk diselesaikan.</li> <li>➤ Jika tidak ada pinjaman koleksi, petugas memproses surat bebas pustaka</li> </ul> </li> <li>4. Petugas memproses surat bebas pustaka dan mengalihkan jenis keanggotaan Mahasiswa menjadi keanggotaan Umum</li> <li>5. Pemustaka menerima surat keterangan bebas pustaka</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas Pustaka
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kotak saran dan masukan</li> <li>– Facebook : <a href="https://www.facebook.com/diskusarda.sulteng.9">diskusarda.sulteng.9</a></li> <li>– instagram : <a href="https://www.instagram.com/pusardasulteng">pusardasulteng</a></li> <li>– twiter : <a href="https://twitter.com/Pusardasulteng">Pusardasulteng</a></li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</p>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Keanggotaan Perpustakaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa kartu identitas yang masih berlaku (KTP/ Kartu Keluarga)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     Start([Petugas mengarahkan pemustaka mengisi buku tamu pada aplikasi]) --&gt; Step1[Pemustaka mengisi formulir pendaftaran pada aplikasi perpustakaan]     Step1 --&gt; Step2[Pemustaka menyerahkan persyaratan.]     Step2 --&gt; Decision{petugas meverifikasi keabsahan persyaratan, apakah sesuai atau tidak :}     Decision -- Tidak --&gt; Start     Decision -- Ya --&gt; Step3[Petugas mengentri data dan mengambil foto Pemohon]     Step3 --&gt; Step4[Petugas mencetak Kartu Anggota dan Kantong peminjaman]     Step4 --&gt; Step5[Petugas menyerahkan kartu anggota dan kantong peminjaman ke pemustaka]     Step5 --&gt; End([Pemustaka menerima kartu dan kantong peminjaman])         </pre>

		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pemustaka mengisi buku tamu pada aplikasi perpustakaan</li> <li>2. Pemustaka mengisi formulir pendaftaran pada aplikasi perpustakaan</li> <li>3. Pemustaka menyerahkan persyaratan</li> <li>4. Petugas memverifikasi keabsaan persyaratan, jika tidak sesuai maka dikembalikan kepada Pemustaka</li> <li>5. Petugas mengentri data dan mengambil foto pemohon untuk melengkapi identitas Kartu Anggota dan Kantong peminjaman</li> <li>6. Petugas mencetak Kartu Anggota dan Kantong Peminjaman</li> <li>7. Petugas menyerahkan Kartu Anggota dan Kantong Peminjaman kepada pemustaka/pemohon</li> <li>8. Pemustaka/pemohon menerima Kartu Anggota dan Kantong Peminjaman</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit (selain waktu antrian)
4.	Biaya/tarif	Gratis tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Anggota Perpustakaan</li> <li>b) Kantong peminjaman</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> </ul>

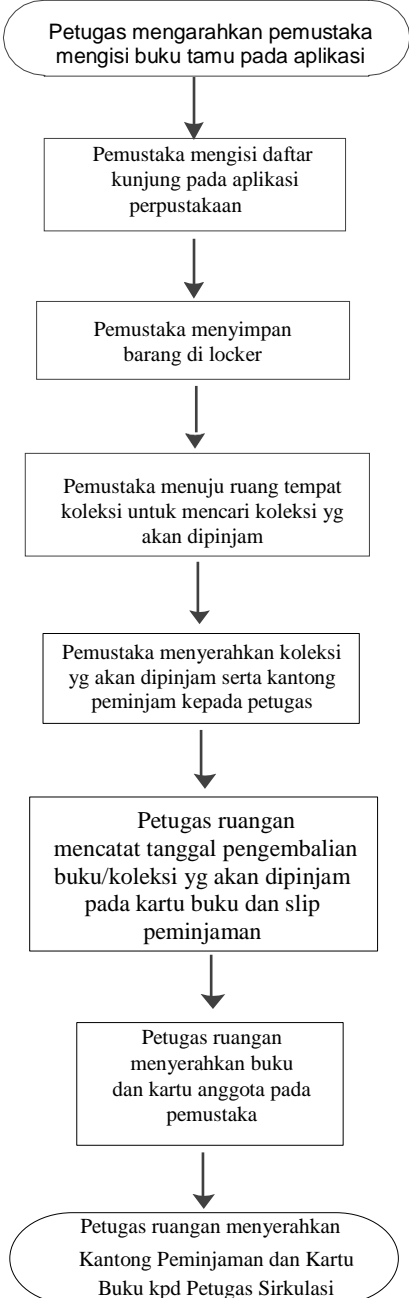
Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Peminjaman Koleksi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Terdaftar sebagai anggota Dispusaka 2) Membawa Kantong Peminjaman
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre>graph TD; A([Petugas mengarahkan pemustaka mengisi buku tamu pada aplikasi]) --&gt; B[Pemustaka mengisi daftar kunjung pada aplikasi perpustakaan]; B --&gt; C[Pemustaka menyimpan barang di locker]; C --&gt; D[Pemustaka menuju ruang tempat koleksi untuk mencari koleksi yg akan dipinjam]; D --&gt; E[Pemustaka menyerahkan koleksi yg akan dipinjam serta kantong peminjam kepada petugas]; E --&gt; F[Petugas ruangan mencatat tanggal pengembalian buku/koleksi yg akan dipinjam pada kartu buku dan slip peminjaman]; F --&gt; G[Petugas ruangan menyerahkan buku dan kartu anggota pada pemustaka]; G --&gt; H([Petugas ruangan menyerahkan Kantong Peminjaman dan Kartu Buku kpd Petugas Sirkulasi]);</pre>

		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pemustaka mengisi buku tamu pada aplikasi</li> <li>2. Pemustaka mengisi daftar kunjung pada aplikasi perpustakaan</li> <li>3. Pemustaka menyimpan barang bawaan di locker (barang berharga dibawa masuk) yang telah disediakan</li> <li>4. Pemustaka menuju ruang tempat koleksi mencari buku / bahan pustaka yang dibutuhkan untuk dipinjam</li> <li>5. Pemustaka menyerahkan buku / bahan pustaka yang akan dipinjam serta Kantong Peminjaman kepada petugas ruangan</li> <li>6. Petugas ruangan mencatat tanggal pengembalian pada Kartu Buku dan date slip</li> <li>7. Petugas ruangan menyerahkan buku dan Kartu Anggota pada pemustaka</li> <li>8. Petugas ruangan menyerahkan Kantong Peminjaman dan Kartu buku kepada Petugas Sirkulasi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit (selain waktu antrian)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Buku yang dipinjam
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> <li>-</li> </ul>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah

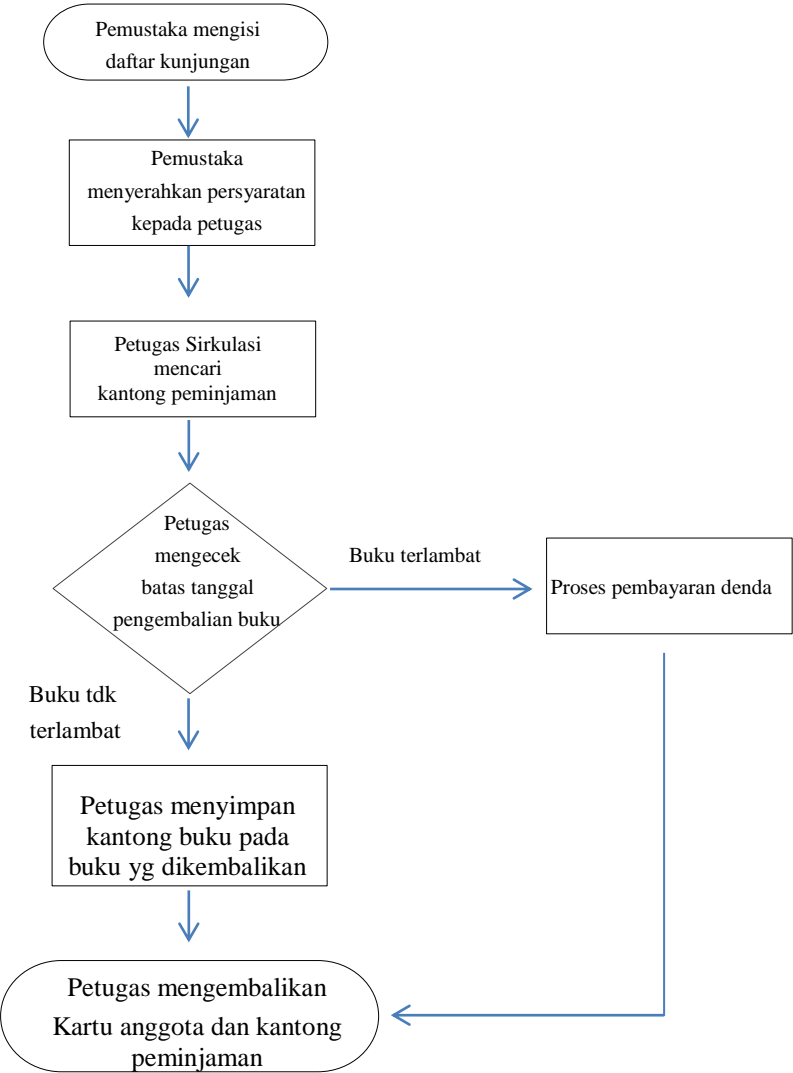


**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

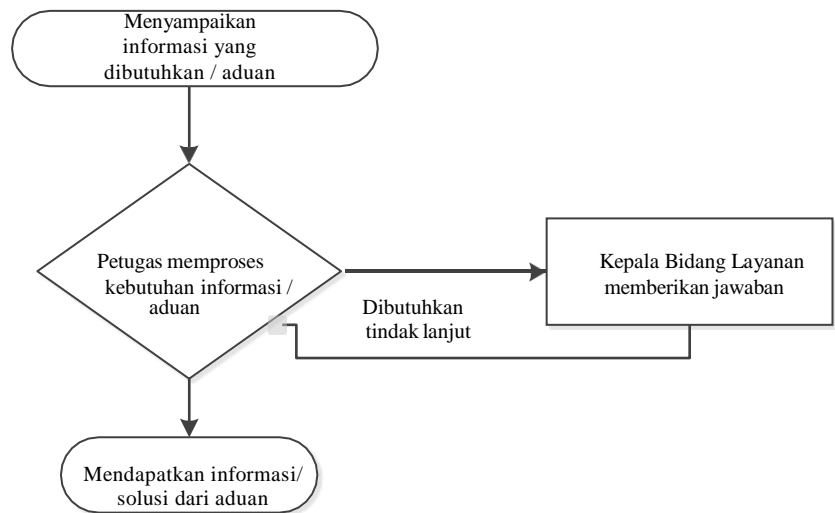
NIP. 19731231 199403 1 010

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**  
**Layanan Sirkulasi (Pengembalian Koleksi dan Informasi)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Membawa buku yang dipinjam 2) Membawa kartu anggota
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>A. Layanan Pengembalian Koleksi</b></p>  <pre> graph TD     A([Pemustaka mengisi daftar kunjungan]) --&gt; B[Pemustaka menyerahkan persyaratan kepada petugas]     B --&gt; C[Petugas Sirkulasi mencari kantong peminjaman]     C --&gt; D{Petugas mengecek batas tanggal pengembalian buku}     D -- "Buku terlambat" --&gt; E[Proses pembayaran denda]     D -- "Buku tdk terlambat" --&gt; F[Petugas menyimpan kantong buku pada buku yg dikembalikan]     E --&gt; G([Petugas mengembalikan Kartu anggota dan kantong peminjaman])     F --&gt; G           </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengisi daftar kunjung yang telah disediakan pada aplikasi perpustakaan</li> <li>2. Pemustaka menyerahkan persyaratan (Kartu Anggota dan buku yang dikembalikan) pada petugas sirkulasi</li> </ol>

3. Petugas sirkulasi mencari Kantong Peminjaman sesuai dengan data pada Kartu anggota
4. Petugas mengecek batas tanggal pengembalian buku, jika terlambat diproses untuk pembayaran denda
5. Petugas sirkulasi menyimpan Kantong Buku pada buku yang dikembalikan pemustaka
6. Petugas sirkulasi mengembalikan Kantong Peminjaman dan Kartu Anggota kepada Pemustaka

**B. Layanan Informasi**



**Keterangan :**

1. Pemustaka/ Pengunjung/ Masyarakat menyampaikan informasi yang dibutuhkan / aduan baik secara tatap muka kepada Petugas Sirkulasi maupun melalui media sosial;
2. Petugas memproses kebutuhan informasi / aduan;
3. Apabila diperlukan, petugas meminta tindak lanjut dari Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan;
4. Pemustaka/ Pengunjung/ Masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan/ solusi dari aduan.

3.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit (selain waktu antrian) 3 jam (apabila dibutuhkan tindak lanjut Aduan Masyarakat)
4.	Biaya/tarif	Pengembalian buku terlambat : denda Rp 500,-/ buku/ hari Layanan informasi/ aduan : Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi yang dibutuhkan</li> <li>- Informasi yang dibutuhkan</li> <li>- Solusi aduan Masyarakat</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> </ul>

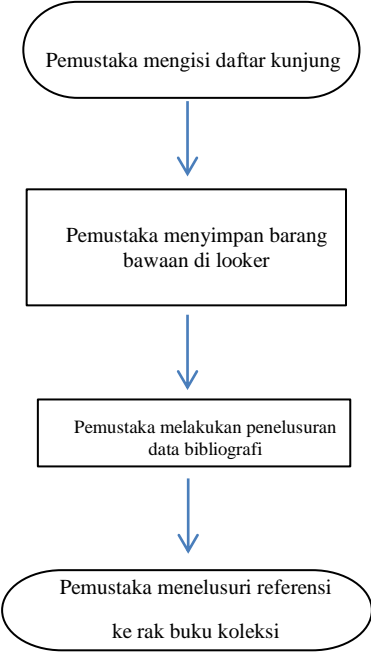
Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Referensi atau Rujukan dan Penelusuran Informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	-
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemustaka mengisi daftar kunjung yang telah disediakan menggunakan aplikasi perpustakaan</li><li>2. Pemustaka sebelum masuk ruang baca menyimpan barang bawaan di locker dalam keadaan terkunci</li><li>3. Pemustaka melakukan penelusuran data bibliografi pada aplikasi online/OPAC/Katalog atau menanyakan kepada petugas</li><li>4. Pemustaka menelusuri referensi ke rak buku koleksi</li></ol>

3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	- Informasi yang dibutuhkan - Informasi yang dibutuhkan - Solusi aduan Masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - Facebook : dispusarda.sulteng.9 - instagram : pusardasulteng - twiter : Pusardasulteng - *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan

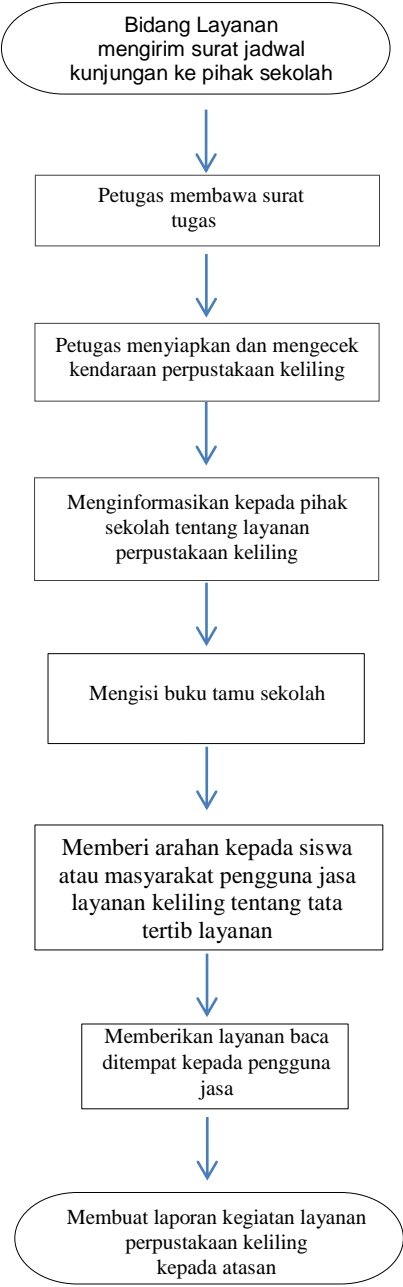
Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Perpustakaan Keliling

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Baca buku ditempat, Tertib dan rapi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre>graph TD; A([Bidang Layanan mengirim surat jadwal kunjungan ke pihak sekolah]) --&gt; B[Petugas membawa surat tugas]; B --&gt; C[Petugas menyiapkan dan mengecek kendaraan perpustakaan keliling]; C --&gt; D[Menginformasikan kepada pihak sekolah tentang layanan perpustakaan keliling]; D --&gt; E[Mengisi buku tamu sekolah]; E --&gt; F[Memberi arahan kepada siswa atau masyarakat pengguna jasa layanan keliling tentang tata tertib layanan]; F --&gt; G[Memberikan layanan baca ditempat kepada pengguna jasa]; G --&gt; H([Membuat laporan kegiatan layanan perpustakaan keliling kepada atasan]);</pre> <p>The flowchart illustrates the service delivery process for a mobile library. It begins with the service unit sending a schedule letter to the school. The staff then carries the assignment letter, prepares and checks the mobile library vehicle, and informs the school about the service. The process continues with filling the school guest book, providing instructions to students or users regarding service etiquette, providing reading services on-site, and finally reporting the service activity to the supervisor.</p>

		<p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirim surat jadwal kunjungan ke pihak sekolah</li> <li>2. Petugas membawa Surat Tugas</li> <li>3. Petugas menyiapkan dan mengecek kendaraan perpustakaan keliling serta buku-buku bacaan untuk layanan sesuai kebutuhan pembaca</li> <li>4. Menginformasikan kepada pihak sekolah tentang layanan perpustakaan keliling serta kewajiban yang harus dilaksanakan pihak sekolah</li> <li>5. Mengisi buku tamu sekolah</li> <li>6. Memberikan arahan kepada siswa atau masyarakat pengguna jasa layanan perpustakaan keliling tentang tata tertib layanan</li> <li>7. Memberikan layanan baca ditempat kepada pengguna jasa layanan perpustakaan keliling sesuai waktu kunjungan</li> <li>8. Membuat laporan kegiatan layanan perpustakaan keliling kepada atasan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 jam mulai jam 09.00 s/d 12.00 Wita
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Buku bacaan anak, sekolah dan umum
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> </ul>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Bulk Loan System

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan surat Bulk Loan System kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Pemohon membuat surat permohonan kepada Kepala Dispusaka]) --&gt; B[Kepala Dispusaka memberi disposisi kepada Kabid Layanan]     B --&gt; C[Kabid Layanan memberikan perintah kepada petugas layanan]     C --&gt; D{Petugas Layanan menyiapkan koleksi bulk loan system, daftar buku dan berita acara serah terima}     D --&gt; E[Kabid Layanan/ Petugas Layanan menyerahkan paket bulk loan system, daftar buku dan berita acara kepada pemohon]     E --&gt; F([Pemohon menerima paket bulk loan system, daftar buku dan berita acara serah terima])             </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekolah/ Perguruan Tinggi/Instansi (pemohon) membuat surat permohonan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan</li> <li>2. Kepala Dinas memberi disposisi kepada Kabid Layanan</li> <li>3. Kabid Layanan memberikan perintah menyiapkan koleksi bulk loan system kepada petugas layanan</li> </ol>

		<p>4. Petugas layanan menyiapkan Koleksi Bulk Loan System, daftar buku dan Berita Acara.</p> <p>5. Kabid. Layanan / petugas layanan menyerahkan paket bulk loan system beserta daftar buku dan berita acara serah terima yang telah ditanda tangani dan dicap kedua belah pihak kepada pemohon.</p> <p>6. Pemohon menerima paket bulk loan system, daftar buku dan berita acara serah terima.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maximal 1 bulan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Paket bulk loan system
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : <a href="#">dispusarda.sulteng.9</a></li> <li>- instagram : <a href="#">pusardasulteng</a></li> <li>- twiter : <a href="#">Pusardasulteng</a></li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> </ul>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Story Telling

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mendapat undangan dari Dispusarda melalui Bidang Layanan, Alih media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan sesuai jadwal yang dibuat
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Dispusaka mengundang TK yang telah dijadwalkan]) --&gt; B[Kabid Layanan berkoordinasi dengan Petugas Layanan]     B --&gt; C[Petugas Layanan menyiapkan ruang story telling, snack dan pencerita]     C --&gt; D[Peserta datang sesuai jadwal, mengisi data kunjungan perpustakaan serta menuju keruang anak]     D --&gt; E{Petugas bercerita atau mendongeng untuk anak-anak TK/ PAUD}     E --&gt; F([Anak-anak mendengarkan cerita selanjutnya pembagian snack])                     </pre> </div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dispusarda melalui Bidang Layanan, Alih media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan menghubungi TK yang akan diundang sesuai jadwal yang dibuat</li> <li>2. Kabid layanan perpustakaan berkoodinasi dengan petugas layanan</li> <li>3. Petugas layanan menyiapkan ruang story telling, snack dan pencerita</li> <li>4. Peserta datang sesuai jadwal, mengisi data kunjungan perpustakaan selanjutnya masuk keruang anak</li> </ol>

		5. Petugas bercerita atau mendongeng untuk anak-anak TK/PAUD 6. Pembagian snack
3.	Jangka waktu penyelesaian	45 ( empat puluh lima ) menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Cerita/ dongeng anak-anak
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan masukan</li> <li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li> <li>- instagram : pusardasulteng</li> <li>- twiter : Pusardasulteng</li> <li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li> </ul>

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010

## KOMPONEN SERVICE DELIVERY

### Layanan Wifi Gratis

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Berpakaian Sopan dan rapi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A([Petugas menyiapkan kata sandi untuk login keinternet yg ditempel pada ruang baca]) --&gt; B[Pengunjung internet memasukkan kata sandi pada aplikasi HP/laptop masing-masing]; B --&gt; C([Pengguna internet mengakses situs yg diperlukan selain situs yg diblokir oleh Petugas]);</pre></div> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menyiapkan kata sandi untuk login keinternet yang ditempel pada ruang baca</li><li>2. Pengunjung internet memasukkan kata sandi pada aplikasi HP masing-masing</li><li>3. Pengguna internet mengakses situs yang diperlukan selain situs yang di blokir oleh petugas layanan</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pemustaka selain anggota hanya bisa login 1 jam untuk pemustaka yang terdaftar menjadi anggota tidak terbatas waktunya
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Internet

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan masukan</li><li>- Facebook : dispusarda.sulteng.9</li><li>- instagram : pusardasulteng</li><li>- twiter : Pusardasulteng</li><li>- *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan</li></ul>
----	--	--

Plt. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Tengah



**Muh. Idham Khalid, S.Sos., M.A.P**

Pembina Tingkat I

NIP. 19731231 199403 1 010