



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Banteng No. 6 Palu Kode Pos 94114

e-mail : sultengperpus@Gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 000.4/64/ DISPUKA

TENTANG

PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA, KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH,

- Menimbang**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan publik yang adil, cepat, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu diatur waktu pelayanan, kode etik dan kode perilaku, kriteria pemberian penghargaan, serta budaya pelayanan bagi pelaksana pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Aspek Profesionalisme SDM merupakan salah satu komponen penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipenuhi oleh setiap unit penyelenggara pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah tentang Penetapan Waktu Pelayanan, Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana, Kriteria Pemberian Penghargaan, dan Budaya Pelayanan pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik / Pelibatan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 57 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi;
11. Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas, Unit Pelaksana Teknis Badan Dan Cabang Dinas.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH TENTANG PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA, KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH.

- KESATU** Menetapkan Waktu Pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** Menetapkan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana Pelayanan di lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** Menetapkan Kriteria Pemberian Penghargaan bagi pegawai berprestasi di lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT** Menetapkan Budaya Pelayanan yang wajib diterapkan oleh seluruh pelaksana pelayanan di lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KELIMA** Membentuk Tim Pelayanan, Pengaduan, dan Penilaian Kinerja Pegawai sebagaimana tercantum dalam **Lampiran V** yang bertugas mengawal pelaksanaan Diktum KESATU sampai dengan KEEMPAT.
- KEENAM** Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun Anggaran 2026.
- KETUJUH** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dilakukan peninjauan ulang secara berkala paling lama 2 (dua) tahun sekali atau sesuai kebutuhan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 23 Januari 2026

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19700324 199503 2 006

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 000.4/65/Dispusaka

TENTANG: PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA,
KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN

WAKTU PELAYANAN

1. Kebijakan Dasar Jam Kerja/Pelayanan

- Hari Senin s.d. Kamis, pukul [08.00] s.d. [16.00] WITA
- Hari Jumat, pukul [08.00] s.d. [16.30] WITA

2. Tidak Ada Jeda Pelayanan (Pelayanan Bergilir/Shift)

- Istirahat pegawai dilaksanakan secara bergilir (shift) sehingga loket/layanan tetap buka pada jam istirahat, dan diinformasikan kepada masyarakat melalui [media publikasi: papan informasi/website/media sosial].

3. Penambahan Waktu Layanan di Luar Jam Pelayanan (masih di hari kerja)

- Layanan tambahan pukul [16.00] s.d. [21.00] WITA untuk jenis pelayanan kartu anggota online dan IPUS Sulteng.

4. Penambahan Waktu Layanan di Luar Hari Kerja pada Kondisi Tertentu

- Contoh: pembukaan pendaftaran CPNS/PPPK, batas akhir pelaporan, atau kondisi darurat/mendesak lain sesuai kebutuhan unit — sebutkan kondisi spesifik unit Saudara.

5. Penambahan Waktu Layanan di Luar Hari Kerja secara Rutin

- Layanan pada hari Sabtu melalui kanal daring (WhatsApp/aplikasi/telepon) di nomor [08232022290], untuk semua jenis layanan

6. Layanan 24 Jam (khusus layanan inti/pendaftaran, jika ada)

- Layanan IPUS Sulteng yang tersedia 24 jam Link playstore (Android): <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eperpus.saas.otomasi123> Link unduh (iOS): <https://smartlib.gramedia.com/download/otomasi123>

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700824 199503 2 006

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 006.4/66/ DISPUASA

TENTANG: PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA,
KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN

a. Nilai-Nilai Pelaksana Pelayanan

Adil dan tidak diskriminatif, cepat tanggap dan cermat, profesional, bertanggung jawab, berintegritas, santun dan ramah, serta berjiwa melayani.

b. Hak dan Kewajiban Pelaksana Pelayanan

- Hak: memperoleh hak kepegawaian sesuai peraturan perundang-undangan bagi ASN, dan sesuai perjanjian kerja bagi Non-ASN.
- Kewajiban: melayani setiap permohonan dengan baik; menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen; memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan persyaratan; menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan sesuai ketentuan yang berlaku.

c. Larangan Praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)

- Dilarang meminta sesuatu dari pemohon layanan di luar ketentuan yang berlaku.
- Dilarang menerima sesuatu dari pemohon layanan dengan maksud memberikan kemudahan atau menutupi kekurangan persyaratan.
- Dilarang menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan imbalan.
- Dilarang mempersulit pemberian layanan dengan maksud mendapatkan imbalan dari pemohon.

d. Larangan Diskriminasi

- Dilarang bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan berdasarkan suku, agama, ras, golongan, status sosial, disabilitas, jenis kelamin, atau latar belakang lain apa pun.
- Wajib memberikan perlakuan yang setara dan prioritas layanan kepada kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil/menyusui, dan anak-anak).

e. Sanksi

- Pelaksana pelayanan yang terbukti melanggar kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada huruf c dan huruf d akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai Negeri Sipil/Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang berlaku, mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, hingga sanksi disiplin sedang/berat sesuai tingkat pelanggaran.
- Proses penjatuan sanksi dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Tim sebagaimana dimaksud dalam Lampiran V.

f. Penghargaan

- Pelaksana pelayanan yang menunjukkan kepatuhan tinggi terhadap kode etik dan kode perilaku serta memberikan pelayanan terbaik berhak mendapatkan penghargaan sebagaimana diatur dalam Lampiran III.

g. Zona Integritas menuju WBK/WBBM

Pimpinan dan seluruh jajaran berkomitmen mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui pencegahan korupsi, gratifikasi, dan pungutan liar, serta peningkatan kualitas pelayanan publik demi tercapainya kepuasan masyarakat.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700324 199503 2 006

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 000-4/67/Dispusaka

TENTANG: PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA,
KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN

KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN BAGI PEGAWAI BERPRESTASI

No	Unsur Kriteria	Uraian/Sumber Data
1	Kinerja	Capaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) periode berjalan
2	Kehadiran	Rekapitulasi kehadiran/presensi pegawai
3	Kerja sama	Penilaian kerja sama tim oleh atasan langsung
4	Inovatif/Kreatif	Kemampuan mengeluarkan ide/gagasan perbaikan layanan
5	Penampilan	Kepatuhan terhadap penggunaan atribut dan pakaian dinas
6	Bebas komplain personal	Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos., M.Si
Perbina Utama Muda
NIP. 19700324 199503 2 006

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 000.4/78/DPUSAKA

TENTANG: PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA, KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN

BUDAYA PELAYANAN

No	Unsur Budaya Pelayanan	Ketentuan Pelaksanaan
1	Seragam	Ketentuan hari dan jenis seragam kerja bagi pelaksana pelayanan [lampirkan tabel jadwal seragam per hari]
2	Identitas Nama	Setiap pelaksana pelayanan wajib mengenakan tanda pengenalan/name tag saat bertugas
3	PIN/Atribut/Logo Unit Pelayanan	Penggunaan pin/atribut/logo unit pelayanan yang seragam
4	Penerapan 5S	Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun diterapkan dalam setiap interaksi dengan pengguna layanan
5	Nilai/Slogan/Motto Budaya Layanan	[isikan slogan/motto/maskot unit, contoh: "CEPAT, TEPAT, RAMAH"]

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



STI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19700324 199503 2 006

KEPUTUSAN KEPALA

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR: 000.4/81/ DISPUKKA

TENTANG: PENETAPAN WAKTU PELAYANAN, KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA,
KRITERIA PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN BUDAYA PELAYANAN

TIM PELAYANAN, PENGADUAN, DAN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI

No	Nama / Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1	Siti Rachmi Amir Singi, S.Sos., M.Si	Pengarah/Penanggung Jawab
2	Muh Idham Khalid, S.Sos., M.A.P	Ketua Tim
3	Debbyanthi Ratman, SE,Ak., MM	Sekretaris
4	Nurseha, S.Sos, M.Si	Anggota — Penanggung Jawab Jam Pelayanan & Kode Etik
5	Ratna D. Salim, S.Hi	Anggota — Penanggung Jawab Kriteria Penghargaan
6	Hj. Marlina, S.Pd	Anggota — Penanggung Jawab Budaya Pelayanan & Dokumentasi

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos.,M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700324 199503 2 006