

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

NOMOR : B-57/DIARPUS/000.8.3.2/06/2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Disusun oleh :

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
diarpus
kukar



TAHUN
20
26

“Menjaga Memori Daerah
Menumbuhkan Literasi
Ciwujudkan Kukar Idaman Terbaik”



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jalan Panji Nomor 46, Panji, Tenggarong, Kutai Kartanegara
Kalimantan Timur 75514

Laman: <http://diarpus.kukarkab.go.id> Pos-el: diarpuskukar@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
NOMOR : B-57/DIARPUS/000.8.3.2/06/2026**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, mudah, cepat, terukur, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;

4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
11. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU menjadi pedoman bagi seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA** : Seluruh pegawai dan penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU secara konsisten, profesional, transparan, dan akuntabel.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dipublikasikan kepada masyarakat melalui media informasi yang mudah diakses.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tenggara
Pada tanggal : 18 Juni 2026

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Kutai Kartanegara



H. M. RIDHA DARMAWAN, S.P., M.P.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19701117 199803 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara

Nomor : B-57/DIARPUS/000.8.3.2/06/2026

Tanggal : 18 Juni 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. LAYANAN KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN

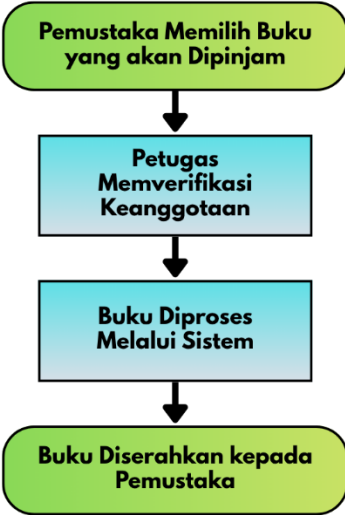
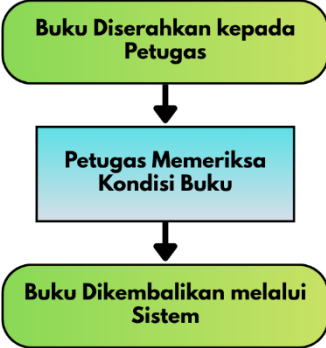
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki KTP/Kartu Pelajar/Kartu Identitas;2. Mengisi formulir pendaftaran;3. Pas foto (jika diperlukan).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon Mengisi Formulir Pendaftaran Keanggotaan secara Elektronik]) --> B[Verifikasi Data oleh Petugas] B --> C[Pengambilan Foto oleh Petugas] C --> D[Cetak Kartu Anggota] D --> E([Penyerahan Kartu Anggota]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 s.d. 15 menit
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Kartu anggota perpustakaan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Aplikasi inislite; 3. Jaringan internet; 4. Sambungan Listrik.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal : <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pengaduan (help desk);</p> <p>b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.</p>
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Tersedia petugas keamanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


2. LAYANAN SIRKULASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Menemiliki kartu anggota aktif2. Buku tersedia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	<p>1. Peminjaman:</p>  <pre> graph TD A([Pemustaka Memilih Buku yang akan Dipinjam]) --> B[Petugas Memverifikasi Keanggotaan] B --> C[Buku Diproses Melalui Sistem] C --> D([Buku Diserahkan kepada Pemustaka]) </pre> <p>2. Pengembalian:</p>  <pre> graph TD E([Buku Diserahkan kepada Petugas]) --> F[Petugas Memeriksa Kondisi Buku] F --> G([Buku Dikembalikan melalui Sistem]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 s.d. 2 menit
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Layanan peminjaman dan pengembalian buku
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Rak buku; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Aplikasi inislite 6. Jaringan internet; 7. Sambungan Listrik; 8. Toilet; 9. Mushala; 10. Area parkir; 11. Ruang ramah anak dan disabilitas; 12. Fasilitas pelayanan publik untuk yang membutuhkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		khusus sesuai standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas sirkulasi umum 2 (dua) orang; 2. Petugas sirkulasi layanan anak 2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Tersedia petugas keamanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. LAYANAN REFERENSI

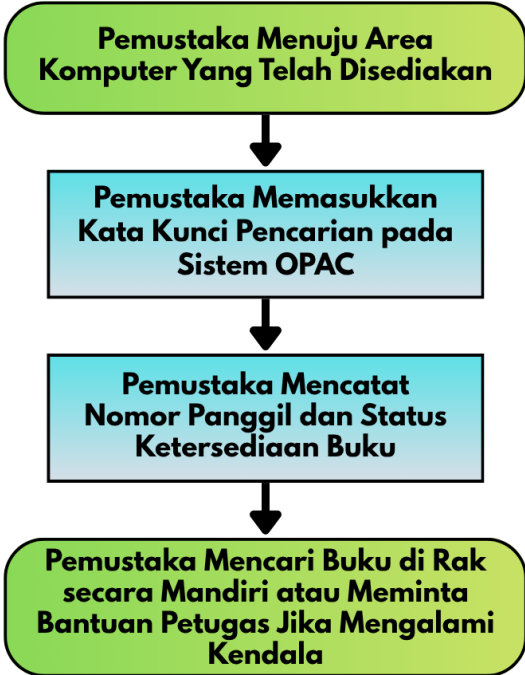
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi buku tamu; 2. Menyampaikan kebutuhan informasi.
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A([Pemustaka Berkonsultasi dengan Petugas]) --> B[Petugas Membantu Penelusuran Informasi] B --> C([Pemustaka Menggunakan Koleksi Referensi]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 s.d. 30 menit atau tergantung kebutuhan pemustaka

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Informasi dan bahan referensi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Rak buku; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Jaringan internet 6. Sambungan Listrik; 7. Toilet; 8. Mushala; 9. Area parkir; 10. Fasilitas pelayanan publik untuk yang berkebutuhan khusus sesuai standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Tersedia petugas keamanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan reward sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


4. LAYANAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi buku tamu; 2. Mengetahui kata kunci pencarian (judul, penulis, atau subjek buku).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A([Pemustaka Menuju Area Komputer Yang Telah Disediakan]) --> B[Pemustaka Memasukkan Kata Kunci Pencarian pada Sistem OPAC] B --> C[Pemustaka Mencatat Nomor Panggil dan Status Ketersediaan Buku] C --> D([Pemustaka Mencari Buku di Rak secara Mandiri atau Meminta Bantuan Petugas Jika Mengalami Kendala]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 s.d. 5 menit atau tergantung kebutuhan pemustaka
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Informasi data bibliografi, nomor panggil buku, dan status ketersediaan koleksi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Rak buku; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Aplikasi inlislite; 6. Jaringan internet; 7. Sambungan Listrik; 8. Toilet; 9. Mushala; 10. Area parkir; 11. Fasilitas pelayanan publik untuk yang berkebutuhan khusus sesuai standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Eksternal	b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal: a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/ .
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Tersedia petugas keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


5. LAYANAN BACA DI TEMPAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	Mengisi daftar kunjungan.
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A([Pemustaka Memilih Buku yang akan Dibaca]) --> B[Pemustaka Membaca di Ruang Baca] B --> C([Pemustaka Meletakkan Buku di Meja/Rak Pengembalian setelah Membaca]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jam layanan dan kebutuhan pemustaka
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Informasi dari koleksi buku/referensi yang dibaca
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Rak buku; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Jaringan internet dan jaringan VPN; 6. Sambungan Listrik; 7. Toilet; 8. Mushala; 9. Area parkir; 10. Ruang ramah anak dan disabilitas; 11. Fasilitas pelayanan publik untuk yang berkebutuhan khusus sesuai standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


6. LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai anggota; 2. Memiliki akun perpustakaan digital.
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A(Login ke Aplikasi Perpustakaan Digital) --> B(Menelusuri Koleksi Buku Digital) B --> C(Membaca atau Meminjam Buku Digital) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<i>Real time</i> atau otomatis
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	E-book dan koleksi digital lainnya;
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/telepon genggam; 2. Jaringan internet; 3. Sambungan Listrik.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	1. Pengawasan Internal: a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal : a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/ .
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. LAYANAN MULTIMEDIA


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	Mengisi daftar penggunaan fasilitas
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A(Registrasi Penggunaan Komputer) --> B[Petugas Memberikan Akses] B --> C(Pemustaka Menggunakan Fasilitas sesuai Ketentuan) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan kebutuhan penelusuran atau durasi media audio-visual yang ditonton

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses internet berkecepatan tinggi untuk kebutuhan riset akademik; 2. Akses pangkalan data jurnal ilmiah, <i>e-books</i>, dan <i>e-news</i> resmi; 3. Fasilitas menonton/mendengarkan koleksi audio-visual; 4. Layanan pencetakan (<i>printing</i>) dan pemindaian (<i>scanning</i>) dokumen akademik.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Komputer; 3. Jaringan internet; 4. Sambungan Listrik.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai dasar-dasar jaringan komputer, troubleshooting perangkat keras, dan sistem operasi; 2. Memahami cara penelusuran informasi digital (<i>digital literacy</i>) dan navigasi pangkalan data jurnal ilmiah; 3. Ramah dan komunikatif;
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal : <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan reward sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. LAYANAN KOLEKSI ANAK DAN LITERASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum;7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	Anak-anak usia 0–12 tahun (balita wajib didampingi orang tua/wali)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A[Mengisi Buku Tamu Secara Elektronik] --> B[Meletakkan Alas Kaki dan Tas pada Tempat yang Tersedia] B --> C[Pemustaka Memanfaatkan Fasilitas yang Tersedia] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tidak dibatasi selama jam operasional perpustakaan berlangsung
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses koleksi buku cetak khusus anak (buku kain, pop-up, komik edukasi, dongeng, ensiklopedia anak); 2. Penyediaan Alat Permainan Edukatif (APE) untuk melatih motorik dan kognitif; 3. Kegiatan berkala pembinaan literasi: Storytelling (Mendongeng), Read Aloud (Membaca Nyaring), kelas mewarnai, sains sederhana, dan nonton film edukasi bersama.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca dengan interior penuh warna cerah dan menggunakan lantai karpet; 2. Rak buku; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Jaringan internet; 6. Sambungan Listrik; 7. Video wall untuk pemutaran film edukasi; 8. Sound system portable; 9. Alat Peraga Edukasi (APE).
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami layanan perpustakaan; 2. Ramah dan komunikatif; 3. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 4. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/ .
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang baca dan pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan reward sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

9. LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

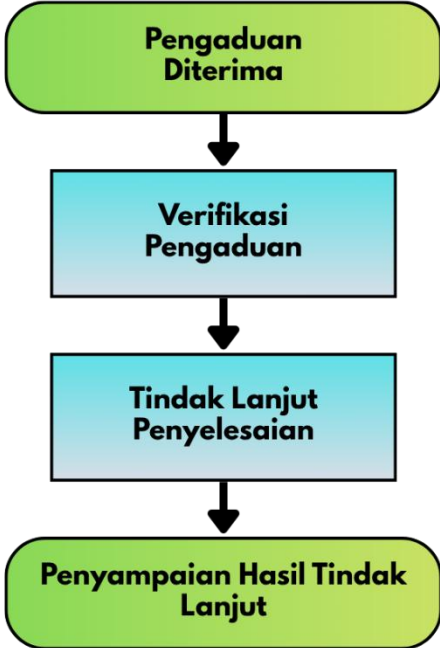
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan mandiri: <ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi terjadwal; b. Mengisi buku tamu. 2. Layanan permohonan khusus (sekolah, desa, komunitas, dll): <ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan surat permohonan; b. Menentukan titik lokasi penempatan armada yang aman dan mudah diakses masyarakat.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	<pre> graph TD A([Pemohon Mengirimkan Surat / Jadwal Rutin]) --> B[Petugas Verifikasi Lokasi] B --> C[Petugas Melapor kepada Pihak yang Dikunjungi] C --> D[Mengisi Buku Tamu] D --> E([Meminta Cap dan Tanda Tangan Pihak yang Dikunjungi sebagai Laporan]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) jam
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Akses layanan perpustakaan di wilayah layanan perpustakaan keliling
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil/sepeda motor perpustakaan keliling 2. Meja dan kursi 3. Rak buku 4. Koleksi perpustakaan 5. Televisi 6. Karpets 7. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Surat Ijin Mengemudi A dan C 2. Memahami layanan perpustakaan; 3. Ramah dan komunikatif; 4. Menguasai sistem otomasi perpustakaan; 5. Memiliki kemampuan literasi informasi.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, non diskriminasi, dan transparan. 2. Jika terjadi wanprestasi dalam pelayanan, akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara tepat waktu sesuai jadwal; 2. Petugas bersikap sopan, adil, inklusif (tidak diskriminatif), serta mengenakan tanda pengenal resmi; 3. APAR; 4. P3K.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10. LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI

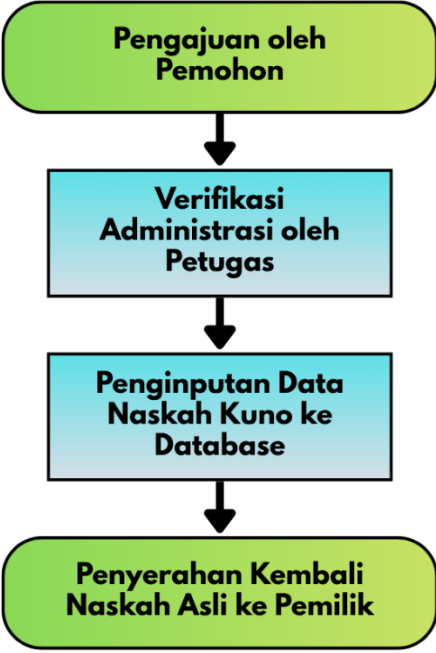
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melampirkan fotokopi kartu identitas; 2. Mengisi formulir baik tercetak maupun digital; 3. Menyampaikan substansi aduan atau rincian informasi yang diminta secara jelas dan kronologis; 4. Melampirkan bukti fisik atau digital pendukung.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A([Pengaduan Diterima]) --> B[Verifikasi Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Penyelesaian] C --> D([Penyampaian Hasil Tindak Lanjut]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Kotak saran dan formulir; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Jaringan internet;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah, responsif, berempati tinggi, dan solutif; 2. Paham batasan informasi yang boleh dibuka atau dikecualikan (rahasia negara/pribadi).
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Pengaduan	1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/ .
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan identitas pelapor dijamin aman dan dilindungi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang pelayanan yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Keamanan data digital pelapor dilindungi dengan enkripsi/ password sistem informasi guna mencegah kebocoran data.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

11. LAYANAN PENDAFTARAN NASKAH KUNO

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi kartu identitas pemilik naskah atau pengurus lembaga adat/komunitas; 2. Surat kuasa jika diperlukan; 3. Mengisi formulir inventarisasi naskah kuno; 4. membawa fisik naskah kuno asli untuk diverifikasi atau foto digital seluruh halaman naskah jika fisik terlalu rapuh untuk dibawa; 5. Mengisi surat pernyataan mengenai keabsahan dan asal-usul kepemilikan naskah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	 <pre> graph TD A([Pengajuan oleh Pemohon]) --> B[Verifikasi Administrasi oleh Petugas] B --> C[Penginputan Data Naskah Kuno ke Database] C --> D([Penyerahan Kembali Naskah Asli ke Pemilik]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Surat bukti pendaftaran/sertifikat kepemilikan naskah kuno
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja konservasi; 2. Kamera; 3. Pendingin ruangan; 4. Komputer; 5. Jaringan internet; 6. Sistem database.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami penanganan fisik naskah kuno; 2. Mampu mengoperasikan sistem input data inventaris digital secara teliti.
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (help desk); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Pengaduan	1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/ .
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	Keamanan fisik naskah kuno asli milik masyarakat dijamin sepenuhnya selama proses identifikasi dan tidak akan tertukar;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang penyimpanan sementara naskah wajib steril, bebas dari risiko banjir; 2. APAR; 3. Petugas wajib menggunakan masker medis dan sarung tangan tanpa bedak guna menghindari paparan spora/jamur dari naskah kuno yang beracun.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

12. LAYANAN ALIH MEDIA NASKAH KUNO

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan; 8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; 9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan permohonan alih media naskah kuno; 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3. Mengisi formulir informasi naskah terkait deskripsi isi dan fisik naskah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem dan Mekanisme	<pre> graph TD A[Penyerahan Naskah Asli kepada Petugas] --> B[Pemindaian atau Pemotretan Naskah oleh Petugas] B --> C[Pengolahan Hasil Pemindaian atau Pemotretan] C --> D[Uji Kualitas Hasil] D --> E[Penyerahan Naskah Kuno dan Salinan Digitalnya] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 s.d. 14 hari kerja per naskah
5.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tanpa dipungut biaya)
6.	Produk Layanan	Salinan digital naskah kuno
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang alihmedia; 2. Alat pindai (scanner); 3. Kamera DSLR resolusi tinggi; 4. Lampu studio; 5. Komputer; 6. Media penyimpanan data.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik pencahayaan reproduksi dokumen, manajemen warna, dan operasional software editing gambar; 2. Mampu mengidentifikasi urutan halaman naskah; 3. Memahami batasan paparan cahaya dan cara membalik halaman naskah yang sudah lapuk, lengket, atau robek.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilengkapi CCTV; b. Pengawasan Petugas Pengendali Mutu dan/atau Pengawasan Berjenjang oleh atasan langsung. 2. Pengawasan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor, kotak saran, Media Sosial, dan meja pengaduan (<i>help desk</i>); b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
10.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) melalui https://www.lapor.go.id/.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil alih media dijamin memiliki keterbacaan yang tinggi; 2. Keamanan fisik naskah kuno asli selama berada di ruang alihmedia dijamin penuh dan tidak akan dilakukan pembongkaran jilidan naskah tanpa izin tertulis dari pemilik
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang alihmedia yang diawasi CCTV; 2. Tersedia alarm kebakaran; 3. Tersedia alat pemadam kebakaran; 4. Tersedia jalur evakuasi; 5. Petugas wajib menggunakan masker karbon, penutup rambut, dan sarung tangan khusus agar tidak menghirup debu buku tua atau merusak kertas naskah akibat keringat tangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan pembinaan setiap minggu; 2. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 6 bulan; 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; 4. Memberikan <i>reward</i> sebagai upaya memotivasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di : Tenggarong
 Pada tanggal : 18 Juni 2026

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
 Kabupaten Kutai Kartanegara



N. M. RIDHA DARMAWAN, S.P., M.P.
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19701117 199803 1 008