



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Tompello No.1 Kupang 85225

Telp.(0380) 829540, Fax. (0380)833323

Website: arpus.nntprov.go.id, Email : arpus.provinsintt@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : ARPUS.069/ 02 /2022**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 117);
7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2022 Nomor 001).
8. Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT Nomor : ARPUS. 188.48/19/2022 tentang pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan public Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT tahun 2022;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana meliputi :

1. Standar Pelayanan Informasi Arsip, Arsip Dinamis dan Arsip Statis;
2. Standar Pelayanan Baca di Tempat;
3. Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Anggota Perpustakaan;
4. Standar Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman Bahan Pustaka, Pengembalian Bahan Pustaka, dan Perpanjangan Bahan Pustaka);
5. Standar Pelayanan Perpustakaan Digital (*e-library*).

KETIGA : Standar pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagaimana terlampir dalam penyelenggaraan Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggaraan/Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19710124 199003 1 001

LAMPIRAN 1: KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : ARPUS. 069/ 02 / 2022

TANGGAL : November 2022

1. STANDAR PELAYANAN INFORMASI ARSIP, ARSIP DINAMIS DAN ARSIP STATIS

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN												
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Seluruh lapisan masyarakat; Berpakaian sopan dan rapi; Mengajukan permohonan arsip yang dikehendaki 												
2.	Sistem, Prosedur Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Uraian prosedur</th> <th>Tahapan pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan;</td> <td>Pemohon menyampaikan permohonan</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas melakukan verifikasi permohonan ;</td> <td>Petugas melakukan Verifikasi permohonan</td> </tr> <tr> <td>3. Petugas menyampaikan informasi arsip dan arsip yang dapat di akses dan arsip bersipat tertutup atau terbuka kepada pemohon;</td> <td>Petugas menyampaikan informasi arsip terbuka atau tertutup</td> </tr> <tr> <td>4. Pemohon dipersilahkan membaca arsip dan mengajukan untuk digandakan</td> <td>Pemohon memeriksa dan membaca arsip</td> </tr> <tr> <td>5. Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon.</td> <td>Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon</td> </tr> </tbody> </table>	Uraian prosedur	Tahapan pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan;	Pemohon menyampaikan permohonan	2. Petugas melakukan verifikasi permohonan ;	Petugas melakukan Verifikasi permohonan	3. Petugas menyampaikan informasi arsip dan arsip yang dapat di akses dan arsip bersipat tertutup atau terbuka kepada pemohon;	Petugas menyampaikan informasi arsip terbuka atau tertutup	4. Pemohon dipersilahkan membaca arsip dan mengajukan untuk digandakan	Pemohon memeriksa dan membaca arsip	5. Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon.	Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon
Uraian prosedur	Tahapan pelayanan													
1. Pemohon menyampaikan surat permohonan;	Pemohon menyampaikan permohonan													
2. Petugas melakukan verifikasi permohonan ;	Petugas melakukan Verifikasi permohonan													
3. Petugas menyampaikan informasi arsip dan arsip yang dapat di akses dan arsip bersipat tertutup atau terbuka kepada pemohon;	Petugas menyampaikan informasi arsip terbuka atau tertutup													
4. Pemohon dipersilahkan membaca arsip dan mengajukan untuk digandakan	Pemohon memeriksa dan membaca arsip													
5. Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon.	Penggandaan arsip yang diinginkan dan diserahkan kepada pemohon													
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Senin- Jumat : Pelayanan di buka pada Jam 08.00 WITA dan di tutup pada Pukul 16.00 WITA;												
4.	Tarif /Biaya	Layanan Bebas Biaya												
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi Arsip Layanan Arsip Dinamis dan Layanan Arsip Statis 												
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Menemui petugas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; Kotak Saran/Pengaduan; Menghubungi nomor Tlp. 0380.829540; Melalui surat kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; Melalui layanan Online : <ul style="list-style-type: none"> Website : www.arpus.nttprov.go.id Email : arpus.provinsintt@gmail.com Facebook : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT Melalui SPAN- LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> Website : www.lapor.go.id Sms ke 1708 dengan format :ntt(spasi) isi aduan 												

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5071); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1991 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah -Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Tahun 1991 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3457); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5286); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Arsiparis dan Angka Kreditnya.
2.	Sarana, Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Meja baca; 3. Kursi ; 4. Bahan bacaan (Arsip); 5. Rak arsip; 6. Telepon/Faksimili; 7. Alat tulis kantor.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan S1, SLTA Sederajat; 2. Arsiparis; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung dan Fungsional tertentu dan umum; 2. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah Informasi Arsip dan layanan Arsip Dinamis dan Arsip Statis yang dapat dibaca di tempat dan di layankan oleh petugas/Arsiparis yang berkompeten sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dari pada pemustaka. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 8 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19710124 199003 1 001

LAMPIRAN 2: KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : ARPUS. 069/ 02 / 2022

TANGGAL : November 2022

2. STANDAR PELAYANAN BACA DI TEMPAT

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Seluruh Lapisan Masyarakat; 2. Berpakaian Sopan dan Rapih; 3. Menitipkan barang pada loker penitipan barang (seperti Tas, Jaket, Topi, kecuali barang berharga seperti Uang, Emas dan Perhiasan).	
2	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	URAIAN PROSEDUR 1. Pemustaka mengambil kunci loker dan menitipkan kartu identitas pada petugas loker sebagai jaminan; 2. Pemustaka menuju komputer buku tamu untuk mendaftarkan diri, serta mengisi tujuan kunjungan (pemustaka dibantu petugas); 3. Pemustaka Pencarian Judul, Pengarang, Subyek Buku melalui Katalog /OPAC; 4. Pemustaka mencari koleksi di rak buku dibantu petugas; 5. Setelah selesai menggunakan bahan pustaka, pemustaka meletakkan kembali di atas meja; 6. Pemustaka juga di persilahkan untuk meminjam dan mengandakan/copy buku dengan aturan yang berlaku; 7. Pemustaka mengambil titipan pada loker dan menyerahkan kembali kunci loker pada petugas.	TAHAPAN PELAYANAN <pre> graph TD A([Masuk/Menitipkan Barang]) --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Penelusuran Katalog Digital] C --> D{Ditemukan?} D --> E[Usul Buku Diaplikasi] D --> F[Tanya Petugas] E --> G[Membaca] F --> G G --> H[Foto Copy] G --> I[Meminjam Koleksi] H <--> I H --> J[Kembali / Keluar] I --> J </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan di buka pada hari Senin s/d Jumat Pukul 08.00-17.30 WITA, hari Sabtu dan Libur Nasional TUTUP;	
4.	Tarif/ Biaya	Layanan Baca di tempat bebas biaya.	

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Layanan; 2. Informasi / Bahan Pustaka; 3. Layanan Koleksi Anak; 4. Layanan Koleksi Remaja/ Dewasa Lantai 1 Gol : 000,100,500 ; 5. Layanan Koleksi Remaja/ Dewasa Lantai 2 Gol. 600; 6. Layanan Koleksi Remaja/ Dewasa Lantai 2 Gol : 200,300,400,700,800,900; 7. Layanan Koleksi Referensi 8. Layanan Koleksi Deposit daerah NTT;
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menemui petugas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan); 2. Kotak Saran/Pengaduan; 3. Menghubungi nomor Tlp. 0380.829540; 4. Melalui surat kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; 5. Melalui layanan Online : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.arpus.nttprov.go.id - Email : arpus.provinsintt@gmail.com - Facebook : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Twitter : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvNTT) - Instagram : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Blogspot : arpusprovinsintt.blogspot.com - Whatapp : 081 339 804 462 6. Melalui layanan SPAN-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.lapor.go.id; - Sms ke 1708 dengan format : ntt(spasi)isi aduan.

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4774); 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1991 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1990 tentang Serah -Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Tahun 1991 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3457); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5531); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.
2.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca; 2. Meja baca; 3. Kursi ; 4. Bahan pustaka; 5. Rak buku; 6. AC/Kipas angin; 7. Kamera CCTV; 8. Komputer (lengkap dengan sistim automasi) dimana 2 untuk Pendaftaran Buku Tamu, 2 untuk peminjaman/pengembalian, 1 untuk Pembuatan Kartu Anggota, 10 Untuk Akses Internet, 2 Untuk Online Publick Access Catalogue. 9. Telepon/Faksimili; 10. Alat tulis kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal S1, SLTA, sederajat; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh Pejabat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	20 orang.

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun; 2. Memberikan kompensasi berupa pemberian buku bacaan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP; 3. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa); 4. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk; 5. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai; 6. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM; 7. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Buku / Bahan Pustaka yang dapat dibaca di tempat dan di layankan oleh petugas/pustakawan yang berkompeten sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dari pada pemustaka; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap; 3. Apabila barang yang dititipkan pada loker penyimpanan hilang yang disebabkan oleh kelalaian petugas layanan maka akan menjadi tanggung jawab Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19710124 199003 1 001

LAMPIRAN 3 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : ARPUS. 069/ 02 / 2022
TANGGAL : November 2022

3. STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN KARTU ANGGOTA PERPUSTAKAAN

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat Nusa Tenggara Timur; 2. Membawa KTP saat membuat pembuatan kartu anggota bagi masyarakat umum, Pelajar, Mahasiswa, ASN, Pegawai Swasta, TNI, POLRI, dll; 3. Foto copy Surat Keterangan Domisili sebanyak 1 lembar, bagi mahasiswa semester 1 sampai dengan semester 5 yang memiliki KTP Kabupaten; 4. Foto copy Kartu Keluarga, sebanyak 1 lembar, bagi pelajar yang belum memiliki KTP.	
		URAIAN PROSEDUR	TAHAPAN PELAYANAN
2.	Sistem, Prosedur Pelayanan	1. Calon anggota mengambil kunci loker dan menitipkan kartu identitas pada petugas loker sebagai jaminan; 2. Calon anggota menuju komputer buku tamu untuk mendaftarkan diri, serta mengisi tujuan kunjungan (pemustaka dibantu petugas); 3. Calon Anggota mendaftarkan diri secara mandiri di komputer pendaftaran anggota, (pemustaka dibantu petugas); 4. Calon anggota ke Petugas untuk di validasi data keanggotaan, pengambilan foto dan pencetakan kartu anggota; 5. Anggota diizinkan langsung meminjam buku atau kembali/keluar, mengambil titipan pada loker dan menyerahkan kembali kunci loker pada petugas.	<pre> graph TD A[Masuk / Menitipkan Barang] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Pemustaka Datang Ke Bagian Administrasi] C --> D[Melengkapi Administrasi] D --> E[Mengisi Data Keanggotaan] E --> F[Validasi Data Oleh Petugas] F --> G[Pengambilan Kartu] G --- H[Foto Anggota] G --> I[Keanggotaan Online Diaktifkan] I --> J[Membayar Administrasi] J --> K[Mendapatkan Bukti Kuitansi / Struk] K --> L[Menuju Ruang Baca] L --> M((Kembali / Keluar)) M --> L </pre>

3.	Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan pembuatan kartu anggota 7 menit; 2. Pelayanan di buka pada hari Senin s/d Jumat Pukul 08.00-17.30 WITA, hari Sabtu dan Libur Nasional TUTUP;
4.	Tarif/Biaya	Layanan Anggota Perpustakaan bebas biaya.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Prov. NTT.
6.	Penanganan Pengaduan	1. Menemui petugas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan); 2. Kotak Saran/Pengaduan; 3. Menghubungi nomor Tlp. 0380.829540; 4. Melalui surat kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; 5. Melalui layanan Online : - Website : www.arpus.nttprov.go.id - Email : arpus.provinsintt@gmail.com - Facebook : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Twitter : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvNTT) - Instagram : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Blogspot : arpusprovinsintt.blogspot.com - Whatapp : 081 339 804 462 6. Melalui layanan SPAN-LAPOR!: - Website : www.lapor.go.id ; - Sms ke 1708 dengan format : ntt(spasi)isi aduan.

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4774); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5531);
2.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	- Ruang tunggu; - Toilet; - Lemari dokumen/arsip; - Meja;

		<ul style="list-style-type: none"> - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Komputer Buku Tamu; - Alat tulis kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan; 2. Pendidikan Minimal S1, SLTA, sederajat; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi NTT.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh Pejabat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun; 2. Memberikan kompensasi berupa buku bacaan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP; 3. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa); 4. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk; 5. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai; 6. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM; 7. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Kartu Anggota Perpustakaan elektronik yang bisa dipakai untuk mendaftarkan diri sebagai pengunjung perpustakaan, meminjam buku, mengembalikan buku, mengakses layanan digital sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan sebagaimana mestinya; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

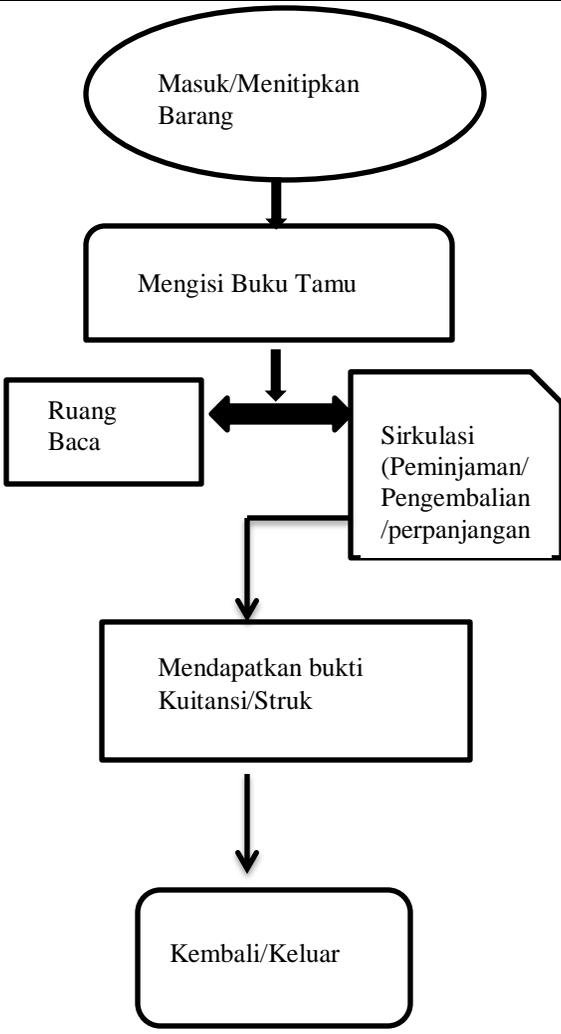
NIP. 19710124 199003 1 001

LAMPIRAN 4 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : ARPUS. 069/ 02 / 2022
TANGGAL : November 2022

4. STANDAR PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN BAHAN PUSTAKA, PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA, DAN PERPANJANG BAHAN PUSTAKA SERTA SANKSI KETERLAMBATAN BAHAN PUSTAKA)

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Kartu Keanggotaan Perpustakaan yang sah dan mempunyai akses untuk meminjam buku (masyarakat umum dan mahasiswa semester 1 sampai dengan semester 5 yang berdomisili di Kota Kupang ; 2. Meminjam maksimal 2 (dua judul/ eksemplar) Bahan Pustaka; 3. Waktu Peminjaman satu minggu untuk dua judul/eksemplar/anggota; 4. Keterlambatan dalam pengembalian buku akan dikenakan sanksi berupa penangguhan peminjaman sesuai jumlah hari keterlambatan; 5. Bersedia mengganti buku yang hilang dengan judul yang sama atau subjek yang sama. 	
2	Sistem Prosedur Pelayanan	<p>URAIAN PROSEDUR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka mengambil kunci loker dan menitipkan kartu identitas pada petugas loker sebagai jaminan; 2. Pemustaka menuju komputer buku tamu untuk mendaftarkan diri, serta mengisi tujuan kunjungan (pemustaka dibantu petugas); 3. Bagi pemustaka yang baru memulai meminjam buku bisa langsung menuju komputer penelusuran katalog untuk mencari koleksi yang dicari, apabila mendapatkan data informasi buku bisa langsung ke ruang koleksi untuk mengambil buku dan menuju ruang sirkulasi untuk melakukan peminjaman; 4. Sedangkan bagi pemustaka yang ingin mengembalikan buku bisa langsung pada ruang sirkulasi untuk dikembalikan buku yang dipinjam; 5. Petugas sirkulasi akan melakukan proses pengembalian pada sistem aplikasi, apabila terdapat denda keterlambatan pemustaka dikenakan denda keterlambatan sesuai dengan aturan yang berlaku; 	<p>TAHAPAN PELAYANAN</p>  <pre> graph TD A([Masuk/Menitipkan Barang]) --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Ruang Baca] B --> D[Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/perpanjangan)] C <--> D D --> E[Mendapatkan bukti Kuitansi/Struk] E --> F([Kembali/Keluar]) </pre>

		URAIAN PROSEDUR	TAHAPAN PELAYANAN
		<p>6. Bagi pemustaka yang ingin memperpanjang masa pinjam koleksi bisa langsung ke petugas sirkulasi untuk diproses perpanjangan melalui sistem aplikasi.</p> <p>7. Pemustaka mengambil titipan pada loker dan menyerahkan kembali kunci loker pada petugas.</p>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu penyelesaian Peminjaman Buku adalah 3 sampai dengan 5 Menit setelah anggota mendapatkan bahan pustaka; 2. Jangka waktu penyelesaian Pengembalian Buku adalah 3 sampai dengan 5 menit; 3. Jangka waktu perpanjang buku 3 sampai dengan 5 menit. 4. Pelayanan di buka pada hari Senin s/d Jumat Pukul 08.00-17.30 WITA, hari Sabtu dan Libur Nasional TUTUP; 	
4.	Tarif/Biaya	Layanan sirkulasi perpustakaan bebas biaya.	
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Bahan Pustaka; - Dalam bentuk Kuitansi/Slip Peminjaman atau pengembalian. 	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menemui petugas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan); 2. Kotak Saran/Pengaduan; 3. Menghubungi nomor Tlp. 0380.829540; 4. Melalui surat kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; 5. Melalui layanan Online : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.arpus.nttprov.go.id - Email : arpus.provinsintt@gmail.com - Facebook : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Twitter : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvNTT) - Instagram : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Blogspot : arpusprovinsintt.blogspot.com - Whatapp : 081 339 804 462 6. Melalui layanan SPAN-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.lapor.go.id; - Sms ke 1708 dengan format : ntt(spasi)isi aduan. 	

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4774); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5531);
2.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu ; - Toilet; - Lemari dokumen/Arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Komputer Buku Tamu; - Alat tulis kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan; 2. Pendidikan Minimal SLTA, sederajat; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh Pejabat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun; 2. Memberikan kompensasi berupa buku bacaan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP; 3. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa); 4. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk; 5. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai; 6. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM; 7. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN;

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah Buku/Bahan Pustaka yang dapat dipinjam karena proses langsung oleh petugas yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan sebagaimana mestinya. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19710124 199003 1 001

LAMPIRAN 5 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : ARPUS. 069/ 02 / 2022
TANGGAL : November 2022

5. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL (E-LIBRARY)

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	Persyaratan Pelayanan	1. Seluruh lapisan masyarakat; 2. Berpakaian sopan dan rapi; Menitipkan barang pada loker penitipan barang (seperti Tas, Jaket, Topi, kecuali barang berharga seperti Uang, Emas dan Perhiasan).	
2.	Sistem, Prosedur Pelayanan	<p align="center">URAIAN PROSEDUR</p> <ul style="list-style-type: none"> · Pemustaka mengambil kunci loker dan menitipkan kartu identitas pada petugas loker sebagai jaminan; · Pemustaka menuju komputer buku tamu untuk mendaftarkan diri, serta mengisi tujuan kunjungan (pemustaka dibantu petugas); · Pemustaka mendapatkan informasi proses dan cara menggunakan layanan internet dan akses layanan <i>e-library</i> melalui baner atau brosur yang tertera; · Pemustaka mengambil titipan pada loker dan menyerahkan kembali kunci loker pada petugas. 	<p align="center">TAHAPAN PELAYANAN</p> <pre> graph TD A([Masuk/Menitipkan Barang]) --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Informasi Proses dan Cara Menggunakan Layanan Internet dan Layanan E-Library] C --> D[Akses Layanan Internet dan Layanan E-Library] D --> E([Kembali/Keluar]) subgraph Services direction LR F[Layanan E-Library] <--> G[Layanan Komputer Internet dan Wifi] end D --- Services </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan di buka pada hari Senin s/d Jumat Pukul 08.00-17.30 WITA, hari Sabtu dan Libur Nasional TUTUP;	
4.	Tarif/Biaya	Pelayanan bebas biaya dan diharuskan menjadi keanggotaan offline maupun online.	

5.	Produk Pelayanan	<p>Layanan-layanan digital yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Layanan Wifi Gratis 24 jam dan layanan komputer internet workstation; ➤ Komputer layanan digital papan visual informasi Perpustakaan; ➤ Komputer layanan e-book;
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komputer layanan audio (center of excellence); ➤ Komputer layanan pandang/dengar (layanan informasi lewat tayangan video); ➤ Komputer layanan penelusuran katalog (opac); ➤ Komputer layanan penelusuran bibliografi induk nasional (BIN); ➤ Komputer layanan penelusuran bibliografi induk daerah (BID); ➤ Komputer layanan penelusuran onesearch; ➤ Komputer layanan e-resources; ➤ Komputer layanan pemetaan perpustakaan berbasis digital sistem informasi geografi (EIS); ➤ Komputer layanan smart kit bagi anak; ➤ Komputer layanan peminjaman mandiri; ➤ Komputer layanan disabilitas; ➤ Komputer layanan website Dinas secara online; ➤ Layanan digital Aplikasi Perpustakaan Digital “ePerpusNTT” dan “iPusnas”; ➤ Layanan goBook (pesan antar jemput buku); ➤ Layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial; ➤ Layanan Perpanjangan buku secara online melalui aplikasi whatsapp.

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menemui petugas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan); 2. Kotak Saran/Pengaduan; 3. Menghubungi nomor Tlp. 0380.829540; 4. Melalui surat kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT; 5. Melalui layanan Online : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.arpus.nttprov.go.id - Email : arpus.provinsintt@gmail.com - Facebook : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Twitter : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvNTT) - Instagram : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT (@ArpusProvinsiNTT) - Blogspot : arpusprovinsintt.blogspot.com - Whatapp : 081 339 804 462 6. Melalui layanan SPAN-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.lapor.go.id; - Sms ke 1708 dengan format : ntt(spasi)isi aduan.
----	-----------------------	---

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1991 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah -Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Tahun 1991 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3457); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5531); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.

2.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer; - Internet lan/wifi; - Website Dinas; - Meja; - Kursi; - AC; - Printer; - Baner informasi; - Brosur informasi; - Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan; 2. Pendidikan Minimal S1, SLTA, sederajat; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi NTT.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun. 2. Memberikan kompensasi berupa Permohonanan Maaf apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP; 3. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai; 4. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM; 5. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan penyajian informasi, secara audio, video, website dan file digital yang dapat diakses oleh pemustaka dan selalu di bantu oleh petugas yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan sebagaimana mestinya. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari informasi yang bersifat bohong (<i>hoax</i>).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.
----	----------------------------	---

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19710124 199003 1 001



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Tompello No.1 Kupang 85225
Telp.(0380) 829540, Fax. (0380)833323
Website: arpus.nntprov.go.id, Email : arpus.provinsintt@gmail.com

BERITA ACARA

**PEMBAHASAN RANCANGAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Pada hari ini Kamis, Tanggal Satu Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua bertempat di Ruang Rapat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, telah dilaksanakan Rapat Pembahasan Rancangan Perubahan Standar Pelayanan Publik Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dihadiri oleh pihak dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai penyelenggara pelayanan, wakil dari Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, wakil dari Politeknik Pertanian Negeri Kupang, wakil dari Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) NTT, wakil dari Forum Taman Baca Masyarakat NTT dan wakil dari Media Cakrawala Pendidikan NTT sebagai pengguna layanan dan stakeholder.

Setelah membahas rancangan Perubahan Standar Pelayanan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur maka seluruh yang hadir menyatakan menyetujui Standar Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, selanjutnya akan mempublikasikan untuk diketahui oleh pengguna layanan.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, tanggal tersebut diatas

Para Pihak Yang Menyetujui

PIHAK PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1	Drs. Kanisius H. M. Mau ,M.Si	Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT	

PENGGUNA LAYANAN DAN STAKEHOLDER

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1	Frans Bin, SE, MM	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	
2	Rosalina Ambalinggi, S.Sos	Politeknik Pertanian Negeri Kupang	
3	Isidorus Lilijawa, S.Fil, MM	Forum Taman Baca Masyarakat NTT	
4	Gabriel Mario Taka Djegho, S.I.Kom	Media Cakrawala Pendidikan NTT	
5	Jitron R. Poek, S.Sos	Ikatan Pustakawan Indonesia NTT	



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Tompello No.1 Kupang 85225

Telp.(0380) 829540, Fax. (0380)833323

Website: arpus.nntprov.go.id, Email : arpus.provinsintt@gmail.com

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PADA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG
BERLAKU”

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : November 2022

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Drs. Kanisius H.M.Mau, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19710124 199003 1 001