

# Standar Pelayanan

## Berdasarkan Surat Keputusan

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN,  
KOTA PONTIANAK**

**NOMOR 05/DISTAKA/ TAHUN 2021**

1. PELAYANAN PEMBUATAN KARTU  
TANDA ANGGOTA (KTA) PERPUSTAKAAN

2. PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN/  
PENGEMBALIAN BUKU)

3. PELAYANAN PENGEMBALIAN DAN  
PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA

4. PELAYANAN OPERASIONAL MOBIL PINTAR

5. PELAYANAN OPERASIONAL MOBIL  
PERPUSTAKAAN KELILING

6. PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH  
BACA BARAT KEC. PONTIANAK BARAT

7. PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH  
BACA TIMUR KEC. PONTIANAK TIMUR

8. PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH  
BACA TAMAN ALUN KAPUAS

9. PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH  
BACA TAMAN DIGULIS

10. PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH  
BACA TAMAN AKCAYA

11. PELAYANAN OPERASIONAL  
PERPUSTAKAAN DIGITAL

12. PELAYANAN OPERASIONAL  
RUANG BACA UMUM

13. PELAYANAN OPERASIONAL  
PERPUSTAKAAN UMUM

14. PELAYANAN OPERASIONAL  
PESAN ANTAR

15. PELAYANAN PENGADUAN

16. PELAYANAN PEMINJAMAN ARSIP

17. PELAYANAN PEMANFAATAN DAN  
PENGUNAAN ARSIP STATIS

18. PELAYANAN PEMANFAATAN DAN  
PENGUNAAN ARSIP DINAMIS

19. PELAYANAN PENERBITAN IZIN  
PENGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT  
TERTUTUP YANG DISIMPAN DI DINAS  
PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK


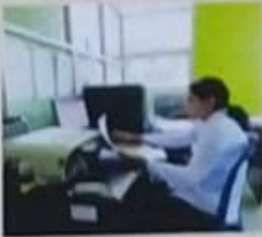
20. PELAYANAN PEMBINAAN KEARSIPAN

21. PELAYANAN ARSIP KELUARGA



# STANDAR PELAYANAN

## 1 PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA ANGGOTA (KTA) PERPUSTAKAAN


No	KUMISI/IN/EN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	Mengisi Formulir Permohonan Calon Anggota, dengan melampirkan : 1. Pas Photo ukuran 3 x 4 = 2 lembar 2. Foto Copy KTP/Kartu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 1 lembar
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Meja Tamu</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>→</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Meja Office</b></p>  </div> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir</li> <li>2. Menyerahkan dokumen kepada petugas</li> <li>3. Menunggu proses Pembuatan KTA</li> <li>4. Menerima Kartu Tanda Anggota</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	30 (tigapuluh) menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Kartu Anggota Perpustakaan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyayang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

## 2


## PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN/PENGEMBALIAN BUKU)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peminjaman Buku dilakukan menggunakan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan</li> <li>2. Jumlah maksimal 2 buku</li> <li>3. Lama Peminjaman maksimal 14 (empat belas) hari dan dapat diperpanjang dengan jumlah hari yang sama</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p><b>1. Peminjaman</b></p>  <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemustaka mengisi buku pengunjung</li> <li>b. Memilih koleksi buku yang akan dipinjam/perpanjang</li> <li>c. Menulis Judul Buku pada buku peminjaman</li> <li>d. Menyerahkan Buku dan KTA kepada petugas</li> <li>e. Menunggu proses peminjaman</li> <li>f. Menerima Buku</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN




## 2 PELAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN/PENGEMBALIAN BUKU)

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>2. Pengembalian</b></p> <div data-bbox="941 734 1300 989" style="text-align: center;"> <p><b>MEJA SIRKUASI</b></p>  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka langsung menyerahkan buku yang dikembalikan ke petugas</li> <li>Petugas memproses pengembalian dengan mengembalikan KTA</li> <li>Apabila ingin diperpanjang proses dimulai seperti proses peminjaman</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	10 (sepuluh) menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Buku koleksi perpustakaan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN</p> <p>Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyayang 7B Pontianak</p> <p>Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpdpontianak@gmail.com">kpdpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>

# STANDAR PELAYANAN

## 3

### PELAYANAN PENGEMBALIAN DAN PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA


No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengembalikan buku yang dipinjam sesuai dengan jatuh tempo tanggal yang tertera</li> <li>2. Pemustaka ingin memperpanjang buku yang dikembalikan tersebut</li> <li>3. Pemustaka mengisi kembali judul buku kedalam buku peminjaman kemudian petugas memberi cap tanggal baru peminjaman</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p><b>1. Pengembalian</b></p> <div style="text-align: center;"> <p><b>MEJA OFFICE</b></p>  <p>↓</p> <p><b>RUANGAN KOLEKSI</b></p>  <p>↓</p> <p><b>MEJA SIRKULASI</b></p>  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemustaka mengisi buku pengunjung</li> <li>b. Mengembalikan buku yang telah dipinjam</li> <li>c. Petugas mencari slip pengembalian sesuai tanggal</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN

## 3

## PELAYANAN PENGEMBALIAN DAN PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>2. Perpanjangan Kembali</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEJA SIRKUASI</b></p>  <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pemustaka mengisi kembali judul buku yang dikembalikan ke buku peminjaman</li><li>Petugas memproses peminjaman kembali judul buku yang sama dan petugas memberi cap tanggal pengembalian berikutnya</li></ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	10 (sepuluh) menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Buku koleksi perpustakaan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Alianyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

## 4 PELAYANAN OPERASIONAL MOBIL PINTAR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Jadwal Kunjungannya Buku hanya dapat dibaca ditempat
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak sekolah menerima jadwal kunjungan mobil pintar</li> <li>2. Mobil pintar tiba di sekolah TK/PAUD sesuai jadwal yang ada</li> <li>3. Para guru memilih buku-buku yang akan diceritakan kepada murid-murid</li> <li>4. Dan apabila ingin memutar film, maka guru-guru/murid-murid dapat memilih judul film yang tersedia</li> <li>5. Menunggu memproses pemutaran Film</li> <li>6. Guru/murid menonton film</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) jam
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Operasional Mobil Pintar
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak
		Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyanyang 7B Pontianak Tatap Muka Langsung: Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN




## 5 PELAYANAN OPERASIONAL MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal Kunjungan</li> <li>2. Mengisi buku kunjungan</li> <li>3. Buku hanya dapat dibaca ditempat</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak sekolah menerima jadwal kunjungan</li> <li>2. Mobil tiba disekolah sesuai jadwal yang telah disediakan</li> <li>3. Mengisi buku kunjungan yang telah disediakan</li> <li>4. Siswa/Siswi memilih buku yang ingin dibaca</li> <li>5. Membaca buku</li> <li>6. Apabila ada yang ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi syaratnya untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	3 (tiga) jam
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi Buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786            dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN            Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak            Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyayang 7B Pontianak            Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan            Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>            Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>            Telp : 0561-8102060 / 08115700460            Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN


## 6 PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH BACA BARAT

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Tamu</li> <li>2. Buku hanya dapat dibaca di tempat</li> <li>3. Baca Buku dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <p>Meja Tamu</p> <p>↓</p>  <p>Ruang Koleksi</p> <p>↓</p>  <p>Ruang Baca</p> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku tamu yang telah disediakan</li> <li>2. Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>3. Membaca buku</li> <li>4. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syaratnya untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786            dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN            Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak            Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Alianyang 7B Pontianak            Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan            Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>            Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>            Telp : 0561-8102060 / 08115700460            Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

## 7 PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH BACA TIMUR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Tamu</li> <li>2. Buku hanya dapat dibaca di tempat</li> <li>3. Baca Buku dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <p>The flowchart illustrates the service process in three stages: 1. <b>Meja Tamu</b> (Guest Table): A person is seen filling out a form at a table. 2. <b>Ruang Koleksi</b> (Collection Room): A person is browsing through bookshelves. 3. <b>Ruang Baca</b> (Reading Room): People are sitting at tables reading books.</p> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku tamu yang telah disediakan</li> <li>2. Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>3. Membaca buku</li> <li>4. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syaratnya untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786            dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN            Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak            Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyang 7B Pontianak            Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan            Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>            Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>            Telp : 0561-8102060 / 08115700460            Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

## 8

## PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH BACA TAMAN ALUN KAPUAS


No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi Buku Pengunjung</li> <li>Buku hanya dapat dibaca di tempat</li> <li>Baca Buku dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p><b>Meja Tamu</b></p> <p><b>Ruang Koleksi</b></p> <p><b>Ruang Baca</b></p> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengunjung mengisi buku tamu yang telah disediakan</li> <li>Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>Membaca buku</li> <li>Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan untuk diproses</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	8 (delapan) jam 5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Koleksi buku
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyayang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

## 9

## PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH BACA TAMAN DIGULIS




No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Pengunjung</li> <li>2. Buku hanya dapat dibaca di tempat</li> <li>3. Baca Buku dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates the service process flow: <b>Meja Tamu</b> (Guest Table) leads to <b>Ruang Koleksi</b> (Collection Room), which then leads to <b>Ruang Baca</b> (Reading Room).</p> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku tamu yang telah disediakan</li> <li>2. Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>3. Membaca buku</li> <li>4. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima) hari
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

10

## PELAYANAN OPERASIONAL RUMAH BACA TAMAN AKCAYA



No.	KOMPARASI	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Pengunjung</li> <li>2. Buku hanya dapat dibaca di tempat</li> <li>3. Baca Buku dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p style="text-align: center;"><b>MEJA OFFICE</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>RUANG KOLEKSI</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>RUANG BACA</b></p>  <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku tamu yang telah disediakan</li> <li>2. Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>3. Membaca buku</li> <li>4. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima) hari
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyayang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

11

## PELAYANAN OPERASIONAL PERPUSTAKAAN DIGITAL




No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	1. Mengisi Buku Pengunjung 2. Menggunakan Fasilitas Tablet yang Disediakan
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <p><b>MEJA LAYANAN</b></p>  <p>↓</p> <p><b>RUANG IT/BUKU DIGITAL</b></p>  </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku pengunjung yang telah disediakan</li> <li>2. Memanfaatkan konten yang tersedia di tablet</li> <li>3. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima) hari
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Buku Digital
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Kantor KPAD Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Alianyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

## 12

## PELAYANAN OPERASIONAL RUANG BACA UMUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka Mengisi Buku Pengunjung</li> <li>2. Mencari buku yang ingin dibaca</li> <li>3. Membawa buku ke meja baca yang disediakan</li> <li>4. Membaca dengan tertib dan tenang</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <p><b>MEJA LAYANAN</b></p>  <p>↓</p> <p><b>RUANG KOLEKSI</b></p>  <p>↓</p> <p><b>RUANG BACA</b></p>  </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung mengisi buku pengunjung yang telah disediakan</li> <li>2. Memilih koleksi buku yang ada sesuai keinginan</li> <li>3. Membaca buku</li> <li>4. Apabila ingin menjadi anggota perpustakaan disediakan formulir untuk diisi dan dilengkapi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan untuk diproses</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 7 (tujuh) hari (jam pelayanan)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi buku
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Alianyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

## 13


## PELAYANAN OPERASIONAL PERPUSTAKAAN UMUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	Mengisi buku pengunjung Membaca dengan tenang
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyimpan tas/helm pada tempat yang telah disediakan</li> <li>2. Mengisi buku pengunjung</li> <li>3. Memilih koleksi buku sesuai yang diinginkan/dibutuhkan</li> <li>4. Membaca buku dan memanfaatkan fasilitas lain yang telah tersedia seperti komputer, internet dan wifi gratis</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 5 (lima) menit ( Jam Pelayanan)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi Buku dan pelayanan internet gratis
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyang 7B Pontianak Tatap Muka Langsung: Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN


## 14 PELAYANAN PESAN ANTAR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	Layanan hanya diperuntukkan bagi Pemustaka Disabilitas di wilayah Kota Pontianak
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p data-bbox="815 485 1334 544" style="text-align: center;"><b>Pemustaka Disabilitas Memesan Buku Melalui Aplikasi "DEBAR"</b></p>  <p data-bbox="722 1055 938 1081"><b>Keterangan :</b></p> <ol data-bbox="722 1087 1409 1434" style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka Disabilitas Meminjam buku secara online menggunakan Aplikasi DEBAR (Delivery Buku Antar) yang berada pada Website Dinas Perpustakaan <a href="http://arpusda.pontianakkota.go.id">http://arpusda.pontianakkota.go.id</a></li> <li>2. Petugas Layanan DEBAR memproses peminjaman buku yang di pesan oleh Pemustaka Disabilitas sesuai dengan standar prosedur peminjaman buku pada perpustakaan Kota Pontianak.</li> <li>3 Petugas Kurir mengantarkan buku yang dipesan oleh pemustaka Disabilitas dan menjemputnya kembali pada alamat peminjam buku, apabila telah selesai , sesuai batas waktu peminjaman ( 14 Hari )</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1 (Satu) jam
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Pelayanan Operasional Delivery Buku Antar (DEBAR) Khusus Pemustaka Disabilitas
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786            dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN            Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak</p>
		<p>Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyang 7B Pontianak            Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan            Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>            Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>            Telp : 0561-8102060 / 08115700460            Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN




## 15 PELAYANAN PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi saran/pengaduan di formulir yang telah disediakan</li> <li>2. Memasukkan formulir tersebut dikotak yang telah disediakan</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates the complaint process. It starts with a 'MEJA PENGADUAN' (Complaint Counter) which has a sign and a counter. An arrow points down to a 'PETUGAS PENGADUAN' (Complaint Officer) who is holding a mobile phone, ready to assist a customer.</p> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung menulis saran/pengaduan diformulir yang disediakan</li> <li>2. Memasukkan formulir tersebut dikotak yang telah disediakan</li> <li>3. Petugas membaca saran/pengaduan dan menjawab isi aduan pengunjung</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	8 (delapan) jam 7 (tujuh ) hari ( Jam Pelayanan)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Koleksi Buku dan pelayanan internet gratis
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085654479299/085750086636 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN</p> <p>Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Kantor KPAD Lt. II (Meja Pengaduan) Jl. Aliyayang 7B Pontianak</p> <p>Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpdpontianak@gmail.com">kpdpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

## 16 PELAYANAN PEMINJAMAN ARSIP


No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Tamu</li> <li>2. Surat Tugas/Surat Pengantar dari SKPD/Lembaga lainnya</li> <li>3. Surat rekomendasi dari pemilik arsip(khusus arsip milik SKPD)</li> <li>4. Kartu Identitas Diri</li> <li>5. Mengisi register layanan peminjaman arsip</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p><b>Ruang Sekretariat</b></p>  <p><b>Ruang Pelayanan</b></p>  <p><b>Ruang Depo</b></p>  <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku tamu</li> <li>2. Peminjam mengajukan surat pengantar/surat tugas dan surat rekomendasi dari pemilik arsip(khusus arsip milik SKPD)</li> <li>3. Menyerahkan kartu identitas diri</li> <li>4. Petugas/arsiparis mencari arsip yang dibutuhkan</li> <li>5. Peminjam menunggu proses pelayanan peminjaman</li> <li>6. Petugas mencatat informasi arsip yang diberikan beserta lokasi simpan arsip</li> <li>7. Peminjam menerima arsip dimaksud dan mengisi register layanan peminjaman arsip</li> <li>8. Jika diperlukan arsip dapat digandakan dibawah pengawasan petugas/arsiparis</li> <li>9. Petugas menyerahkan kembali Kartu Identitas Diri setelah selesai pelayanan</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	25 (duapuluh lima ) menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Dokumen Kearsipan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN</p> <p>Kotak Pengaduan : Ruang Layanan Kearsipan Dinas Peprustakaan Kota Pontianak Lt. dasar (Meja Pengaduan) Jl. Alianyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

17

## PELAYANAN PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN ARSIP STATIS

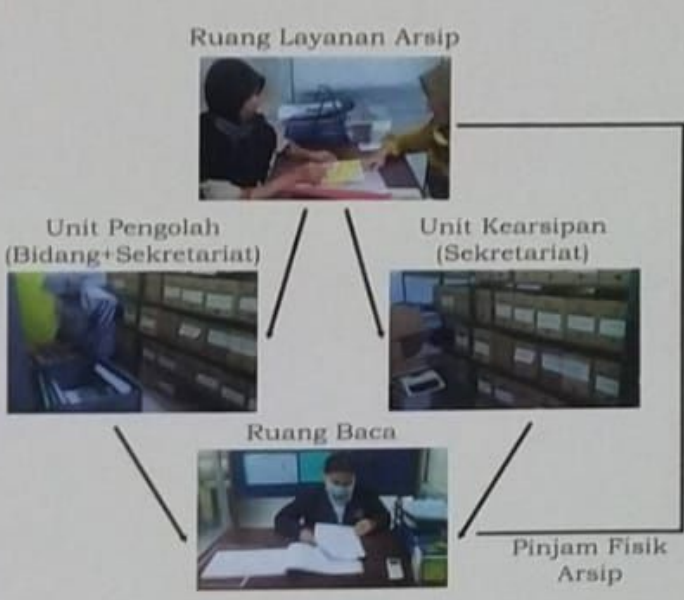
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Tamu</li> <li>2. Kartu Identitas Diri Pemohon</li> <li>3. Mengisi Formulir Pemesanan Arsip</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates the service process flow. It starts in the 'Ruang Sekretariat' (Secretariat Room) where a staff member is seated at a desk. An arrow points to the 'Ruang Pelayanan' (Service Room) where a staff member is interacting with a customer. Another arrow points to the 'Ruang Depo' (Storage Room) where a staff member is handling boxes on shelves.</p> </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi buku tamu dan menyerahkan Kartu Identitas Diri kepada petugas</li> <li>2. Mengkonsultasikan kebutuhan dengan petugas</li> <li>3. Mengisi Formulir pemesanan arsip</li> <li>4. Petugas/arsiparis mencari arsip yang dibutuhkan</li> <li>5. Pemohon menunggu proses pelayanan</li> <li>6. Pemohon menerima fisik arsip</li> <li>7. Petugas mengisi formulir pengandaan dan menyerahkan arsip (hasil pengandaan) kepada pemohon</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	25 (duapuluh lima ) menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Dokumen Kearsipan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN</p> <p>Kotak Pengaduan : Ruang Layanan Kearsipan Dinas Peprustakaan Kota Pontianak (Meja Pengaduan) Jl. Aliyang 7B Pontianak</p> <p>Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

18






## PELAYANAN PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN ARSIP DINAMIS

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	Mengisi Buku Tamu/Pengunjung Layanan Arsip Mengisi Formulir Peminjaman Arsip
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p style="text-align: center;">Ruang Layanan Arsip</p>  <p style="text-align: center;">Unit Pengolah (Bidang+Sekretariat)</p> <p style="text-align: center;">Unit Kearsipan (Sekretariat)</p> <p style="text-align: center;">Ruang Baca</p> <p style="text-align: right;">Pinjam Fisik Arsip</p> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku tamu/pelayanan arsip</li> <li>2. Pengguna membutuhkan fisik arsip (Aktif/atau Inaktif)</li> <li>3. Apabila pengunjung membutuhkan arsip aktif maka diarahkan ke unit pengolah dengan melihat Daftar Bekas dan isi berkas</li> <li>4. Dan apabila pengguna membutuhkan arsip Inaktif maka diarahkan ke unit kearsipandengan melihat Daftar Arsip Inaktif</li> <li>5. Setelah ditemukannya fisik arsip oleh petugas, kemudian diseahkan kepada pengguna</li> <li>6. User membacanya di Ruang Baca</li> <li>7. Apabila pengguna ingin meminjam Fisik Arsip maka mengisi formulir meminjaman arsip</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	30 Menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Arsip Dinamis
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak</p> <p>Lt. II (Meja Pengaduan), Jl. Aliyanyang 7B Pontianak Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

## 19 PELAYANAN PENERBITAN IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat dan menyampaikan Surat Permohonan Akses dan Layanan Arsip Tertutup dengan lampiran :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Copy Kartu Identitas Diri</li> <li>b. Proposal Tugas Akhir bagi peneliti/mahasiswa</li> </ol> </li> <li>2. Apabila mendapatkan izin akses, pengguna membawa persyaratan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Izin Akses dari unit layanan arsip</li> <li>b. Surat Izin Akses dari Pencipta Arsip</li> <li>c. Kartu Identitas Diri</li> </ol> </li> <li>3. Mengisi Buku Tamu</li> <li>4. Mengisi Formulir, Peminjaman dan Membuat Surat Pernyataan Kesanggupan Penggunaan Arsip Statis Tertutup.</li> <li>5. Membuat Surat Pernyataan Kesanggupan Penggunaan Arsip Statis Tertutup untuk kepentingan penyelidikan dan penyidikan</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p><b>Ruang Sekretariat</b></p>  </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Ruang Pelayanan</b></p>  </div> <div style="margin: 0 20px;">   </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Ruang Depo</b></p>  </div> </div>



# STANDAR PELAYANAN

## 19 PELAYANAN PENERBITAN IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

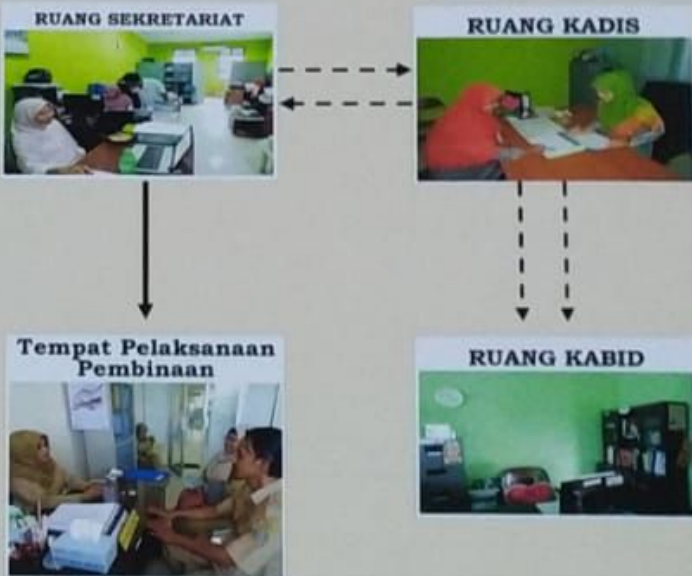
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan/Mengirim Surat Permohonan akses dan layanan arsip tertutup beserta lampirannya</li> <li>2. Petugas layanan arsip menelaah surat permohonan beserta lampirannya</li> <li>3. Jika DIIZINKAN, Petugas layanan akan mengirimkan Surat Izin Akses dan Layanan Arsip Statis Tertutup kepada pengguna arsip</li> <li>4. Pengguna mendatangi Ruang Pelayanan Kearsipan dengan membawa persyaratan berupa Surat Izin Akses dan Layanan Arsip Statis Tertutup dan Surat Izin Akses dari Pencipta Arsip dan Kartu Identitas Diri asli</li> <li>5. Apabila DISETUJUI pengguna arsip diminta untuk mengisi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Pengguna Arsip</li> <li>b. Formulir Peminjaman Arsip</li> <li>c. Surat Pernyataan Penggunaan Arsip</li> </ol> </li> <li>6. Petugas memproses dan menyiapkan arsip yang diminta oleh pengguna</li> <li>7. Pengguna menerima dan memanfaatkan arsip sesuai tujuan penggunaannya</li> <li>8. Setelah selesai digunakan, pengguna mengembalikan arsip fisik kepada petugas</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1 (satu) jam
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Arsip SKPD
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	SMS Pengaduan : 085245593786 dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI PENGADUAN Kotak Pengaduan : Ruang Layanan Kearsipan Dinas Peprustakaan Kota Pontianak (Meja Pengaduan) Jl. Alianyang 7B Pontianak Tatap Muka Lgs : Informasi & Pengaduan Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a> Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a> Telp : 0561-8102060 / 08115700460 Fax : 0561-764782



# STANDAR PELAYANAN

20

## PELAYANAN PEMBINAAN KEARSIPAN




No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<p><b>I. Pelayanan Pembinaan Kearsipan sesuai Permintaan Pemohon</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Buku Tamu</li> <li>2. Surat Permohonan Pembinaan Kearsipan</li> <li>3.</li> </ol> <p><b>II. Pelayanan Pembinaan Kearsipan sesuai Program Kerja Dinas Perpustakaan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pemberitahuan Pembinaan dari Dinas Perpustakaan</li> <li>2. Surat Tugas dan</li> <li>3. Laporan</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p><b>I. Pelayanan Pembinaan Kearsipan sesuai Permintaan Pemohon</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku tamu</li> <li>2. Menyampaikan Surat Permohonan Pembinaan Kearsipan kepada petugas</li> <li>3. Surat Permohonan diproses dan disesuaikan dengan alokasi waktu yang ada</li> <li>4. Apabila memenuhi syarat dan ada alokasi waktu, maka petugas akan memberitahukan jadwal pelaksanaan pembinaan kepada pemohon</li> <li>5. Pemohon menerima pelayanan pembinaan kearsipan</li> </ol>



# STANDAR PELAYANAN

20

## PELAYANAN PEMBINAAN KEARSIPAN




No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>II. Pelayanan Pembinaan Kearsipan sesuai Program Kerja Dinas Perpustakaan</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="689 589 964 764"> <p><b>RUANG SEKRETARIAT</b></p>  </div> <div data-bbox="1105 589 1379 764"> <p><b>RUANG KADIS</b></p>  </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <p><b>TEMPAT PELAKSANAAN PEMBINAAN</b></p>  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menyampaikan surat pemberitahuan bagi OPD Binaan</li> <li>2. Berdasarkan Surat Tugas, Petugas/Arsiparis melaksanakan pembinaan Kearsipan di OPD</li> <li>3. Petugas/Arsiparis memberikan bimbingan kepada Pengelola Kearsipan OPD</li> <li>4. Petugas/Arsiparis membuat Laporan Pelaksanaan Pembinaan kepada Kepala Dinas Perpustakaan</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	3 (tiga) jam
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5. 6.	<b>Produk Pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>Materi Pembinaan Kearsipan  SMS Pengaduan : 085245593786  dengan format :  PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT(spasi)ISI  PENGADUAN  Kotak Pengaduan : Ruang Layanan Kearsipan  Dinas Peprustakaan Kota Pontianak  (Meja Pengaduan)  Jl. Alianyang 7B Pontianak  Tatap Muka Lgs : Informasi &amp; Pengaduan  Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>  Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>  Telp : 0561-8102060 / 08115700460  Fax : 0561-764782</p>



# STANDAR PELAYANAN

21

## PELAYANAN ARSIP KELUARGA (KONSULTASI, PENDAMPINGAN PENGELOLAAN & DIGITALISASI)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	Layanan hanya diperuntukan bagi keluarga di wilayah Kota Pontianak
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p style="text-align: center;">Pengunjung</p>  <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Unit Layanan</p>  <p>(Konsultasi &amp; Pendampingan Pengelolaan Arsip Keluarga)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Ruang Kerja</p>  <p>(Scan Dokumen)</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">←   ←</p> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menanyakan maksud kedatangan pengunjung</li> <li>2. Mengisi buku tamu/pelayanan arsip</li> <li>3. Petugas memberikan konsultasi / pendampingan pengelolaan arsip keluarga</li> <li>4. Petugas melakukan alih media arsip keluarga di ruang kerja</li> <li>5. Petugas menyerahkan hasil alih media arsip keluarga kepada anggota keluarga berupa CD atau flashdisk</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	30 Menit
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Rp. 0,-
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan Jasa Konsultasi Dan Digitalisasi Arsip Keluarga
6.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>SMS Pengaduan : 085245593786            dengan format : PM(spasi)NAMA(spasi)ALAMAT (spasi)ISI PENGADUAN            Kotak Pengaduan : Ruang Perpustakaan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak</p> <p>Ll. II (Meja Pengaduan), Jl. Alihyang 713 Pontianak            Tatap Muka Langsung: Informasi &amp; Pengaduan            Website : <a href="http://web.disperpusib.com">web.disperpusib.com</a>            Email : <a href="mailto:kpadpontianak@gmail.com">kpadpontianak@gmail.com</a>            Telp : 0561 8102060 / 08115700460            Fax : 0561 761782</p>