



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Garuda No.90, Sumbawa Besar 84312
Telepon. (0371) 2629066 Faks. (0371) 2629066

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUMBAWA
NOMOR 11 TAHUN 2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN

KEPALA DINAS DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUMBAWA,

Menimbang	:	a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna layanan, perlu adanya Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa;
Mengingat	:	1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No.43/2007 tentang Perpustakaan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.43/2009 tentang Kearsipan; 8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan; 10. Peraturan Kepala ANRI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan Bidang Kearsipan; 11. Peraturan Daerah Kab. Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, terakhir diubah Perda No.2 Tahun 2020; 12. Peraturan Daerah Kab. Sumbawa Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;

Tembusan :

1. Yth. Inspektur Kabupaten Sumbawa di Sumbawa Besar;
2. Yth. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Sumbawa di Sumbawa Besar;
3. Yth. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumbawa di Sumbawa Besar;
4. Yth. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa di Sumbawa Besar;
5. Yth. Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumbawa di Sumbawa Besar;
6. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
SUMBAWA
NOMOR 11 TAHUN 2026
TANGGAL 2 JANUARI 2026

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUMBAWA

No.	JUDUL STANDAR PELAYANAN
(1)	(2)
1	Pelayanan Perpustakaan Keliling
2	Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Buku)
3	Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI)
4	Pelayanan Penelusuran Literatur
5	Pelayanan Penyediaan Bahan Pustaka

		13. Peraturan Daerah Kab. Sumbawa Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kearsipan; 14. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan; 15. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 48 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan SOP di Lingkungan Pemkab Sumbawa; 16. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 52 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumbawa
MEMUTUSKAN :		
Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SUMBAWA.
KESATU	:	Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA	:	Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa meliputi : 1. Pelayanan Perpustakaan Keliling 2. Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Buku) 3. Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) 4. Pelayanan Penelusuran Literatur 5. Pelayanan Penyediaan Bahan Pustaka
KETIGA	:	Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran keputusan ini.
KEEMPAT	:	Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
KELIMA	:	Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal, 2 Januari 2026

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN SUMBAWA,



ABU BAKAR, S.Sos., M.Si

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Sumbawa
Nomor : Nomor 11 Tahun 2026
Tanggal : 2 Januari 2026

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN UNTUK MASING-MASING
JENIS STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUMBAWA

1. LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

No	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	1. Kartu Anggota Perpustakaan Daerah (bagi yang sudah memiliki) 2. Kartu Identitas Diri (KTP/KK/Akta Kelahiran) untuk pembuatan kartu anggota baru 3. Mengisi formulir pendaftaran anggota (jika belum terdaftar) 4. Mengisi buku kunjungan pada saat kendaraan perpustakaan keliling berada di lokasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	MULAI Masyarakat datang ke lokasi jadwal rute perpustakaan keliling Menunjukkan kartu anggota atau mendaftar anggota baru dengan melampirkan identitas diri Data tidak sah / Tidak lengkap Petugas verifikasi data keanggotaan Data sah / Lengkap Masyarakat memilih bahan pustaka di dalam kendaraan Melakukan peminjaman atau pengembalian buku Petugas mencatat transaksi dalam buku kendali atau sistem aplikasi Masyarakat menerima buku yang dipinjam dan bukti peminjaman SELESAI

No	Komponen	Uraian
		Prosedur : 1. Masyarakat datang ke lokasi jadwal rute perpustakaan keliling 2. Masyarakat menunjukkan kartu anggota atau mendaftar menjadi anggota baru dengan melampirkan identitas diri 3. Petugas memverifikasi data keanggotaan 4. Masyarakat memilih bahan pustaka yang tersedia di dalam kendaraan 5. Masyarakat melakukan peminjaman atau pengembalian buku 6. Petugas mencatat transaksi peminjaman/pengembalian dalam buku kendali atau sistem aplikasi 7. Masyarakat menerima buku yang dipinjam dan bukti peminjaman
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai jadwal operasional perpustakaan keliling : Senin – Kamis pukul 08.00 – 15.00 WITA, Jumat pukul 08.00 – 11.00 WITA
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk	Layanan akses bahan pustaka di lokasi terjangkau, Kartu Anggota Perpustakaan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Langsung : Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sumbawa Tidak Langsung : - email : dispussip.sumbawago@gmail.com - website : dispussip.sumbawakab.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pembudayaan Gemar Membaca dan Penyelenggaraan Perpustakaan. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 13 Tahun 2024 tentang

No	Komponen	Uraian
		Penyelenggaraan Perpustakaan. 5. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumbawa.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Kendaraan operasional perpustakaan keliling 2. Rak buku, meja dan kursi baca 3. Komputer dan pencatat data 4. Buku koleksi beragam subjek 5. Jaringan listrik dan alat komunikasi 6. Buku kendali peminjaman
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang perpustakaan 2. Menguasai teknik pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat 3. Memiliki pengetahuan tentang kearsipan dan pengelolaan koleksi 4. Ramah, sopan, jujur, disiplin dan bertanggung jawab 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perpustakaan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang melalui : rekapitulasi kunjungan harian/mingguan/bulanan, laporan kinerja petugas, dan evaluasi rutin pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas per rute (1 Pengemudi, 1 Pustakawan/Petugas Layanan)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai jadwal yang dipublikasikan- Koleksi buku diperbarui secara berkala 2. Pelayanan ramah, cepat dan tepat 3. Jam kerja yang pasti dan terstandar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Kondisi kendaraan laik jalan dan terawat 2. Koleksi buku terjaga kebersihan dan kelengkapannya 3. Keamanan data anggota terjamin 4. Petugas memiliki etika dan kode etik profesi
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi kinerja bulanan dan tahunan 2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (semesteran) 3. Pertemuan koordinasi rutin

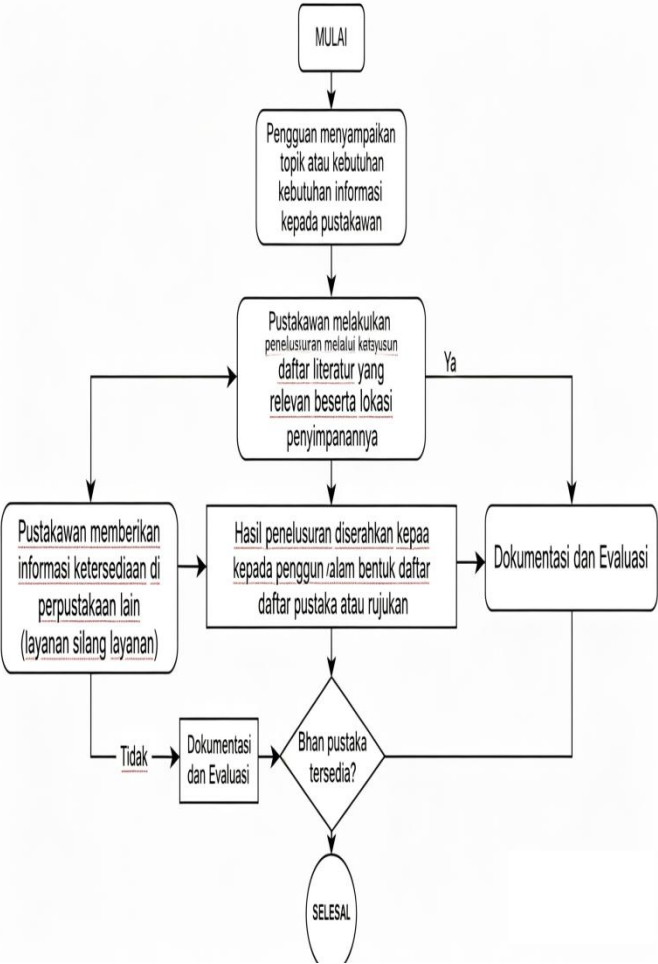
2. LAYANAN SIRKULASI (PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU)

No	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Peminjaman : - Memiliki Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku - Maksimal peminjaman 2 (dua) judul buku - Menunjukkan kartu anggota kepada petugas Pengembalian : - Membawa buku yang dipinjam - Menyerahkan buku kepada petugas di loket layanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; MULAI[MULAI] --> PEMINJAMAN{PEMINJAMAN}; PEMINJAMAN --> A1[Anggota mencari buku di rak atau melalui katalog]; A1 --> A2[Anggota membawa buku dan kartu anggota ke meja sirkulasi]; A2 --> P1[Petugas memindai/mencatat data anggota dan data buku ke dalam sistem]; P1 --> P2[Petugas memberikan tanda bukti peminjaman]; P2 --> B1[Buku dibawa oleh anggota]; B1 --> PENGEMBALIAN{PENGEMBALIAN}; PENGEMBALIAN --> A3[Anggota menyerahkan buku kepada petugas]; A3 --> P3[Petugas memeriksa kondisi fisik buku]; P3 --> P4[Petugas memproses pengembalian pada sistem aplikasi]; P4 --> K[Waktu & Kondisi]; K --> T1[Tertambat]; K --> T2[Rusak / Hilang]; K --> T3[Tepat waktu & Baik]; T1 --> S1[Dikenakan sanksi administrasi sesuai peraturan]; T2 --> S2[Wajib mengganti sesuai ketentuan]; T3 --> S3[Tidak ada sanksi]; S1 --> SELESAI[SELESAI]; S2 --> SELESAI; S3 --> SELESAI;</pre>

No	Komponen	Uraian
		Prosedur Peminjaman : 1. Anggota mencari buku di rak atau melalui katalog 2. Anggota membawa buku dan kartu anggota ke meja sirkulasi 3. Petugas memindai/mencatat data anggota dan data buku ke dalam sistem 4. Petugas memberikan tanda bukti peminjaman 5. Buku dibawa oleh anggota Pengembalian : 1. Anggota menyerahkan buku kepada petugas 2. Petugas memeriksa kondisi fisik buku 3. Petugas memproses pengembalian pada sistem aplikasi 4. Jika terlambat : dikenakan sanksi administrasi sesuai peraturan 5. Jika rusak/hilang : wajib mengganti sesuai ketentuan
3.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis dan Sabtu : 07.30 – 17.30 WITA Jumat : 07.30 – 11.30 WITA (Istirahat 11.30 – 14.00) Buka kembali 14.00 – 17.30 WITA Lama peminjaman : 7 (tujuh) hari kerja, dapat diperpanjang 1 kali
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya (Denda keterlambatan/kerusakan sesuai peraturan yang berlaku)
5.	Produk	Transaksi peminjaman/pengembalian buku, Bukti peminjaman
6.	Pengelolaan Pengaduan	Langsung : Loker Layanan Sirkulasi / Ruang Layanan Tidak Langsung : - Email: dispussipsumbawago@gmail.com - Website: dispussip.sumbawakab.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 11 Tahun 2017 tentang Layanan Perpustakaan 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pembudayaan Gemar Membaca dan Penyelenggaraan Perpustakaan. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Meja dan kursi layanan 2. Komputer, Barcode Reader, Printer 3. Sistem Informasi Perpustakaan 4. Rak penyimpanan buku 5. Buku pedoman layanan 6. Buku tamu dan kendali
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami aturan peminjaman dan pengembalian 2. Terampil mengoperasikan sistem aplikasi perpustakaan 3. Cekatan, teliti, ramah dan komunikatif 4. Menguasai etika pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Rekapitulasi transaksi harian, pemeriksaan kesesuaian data stok buku, audit sistem layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas layanan sirkulasi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Transaksi diproses secara akurat dan cepat 2. Informasi status buku dapat diakses anggota 3. Kebijakan peminjaman jelas dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan data pribadi anggota terjamin 2. Keamanan koleksi dari kerusakan dan kehilangan 3. Ruang layanan bersih, nyaman dan aman
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi bulanan terhadap jumlah transaksi, keluhan pelanggan, dan kualitas pelayanan

3. LAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCADI)

No	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	1. Memiliki Kartu Anggota Perpustakaan 2. Mengisi formulir pemakaian fasilitas digital 3. Mematuhi tata tertib penggunaan fasilitas TIK 4. Membawa perangkat pribadi (Laptop/Tablet/HP) atau menggunakan perangkat yang tersedia
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Prosedur 1. Pengguna datang ke ruang layanan 2. Menunjukkan kartu anggota dan mengisi buku kunjungan 3. Petugas memberikan akses login ke aplikasi POCADI (Portal Kearsipan dan Perpustakaan Digital) 4. Pengguna mengakses koleksi buku digital, jurnal, arsip digital, dan referensi elektronik yang tersedia

No	Komponen	Uraian
		5. Pengguna membaca, mengunduh (sesuai hak akses), atau mencetak materi yang diperlukan 6. Selesai menggunakan, pengguna mengembalikan fasilitas dan keluar dari sistem
3.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis dan Sabtu : 07.30 – 17.30 WITA Jumat : 07.30 – 11.30 WITA (Istirahat 11.30 – 14.00) Buka kembali 14.00 – 17.30 WITA Maksimal penggunaan : 2 jam per sesi
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk	Akses koleksi digital, Layanan pencarian informasi elektronik
6.	Pengelolaan Pengaduan	Langsung : Ruang Layanan Digital Tidak Langsung : - Email: dispussipsumbawago@gmail.com - Website: dispussip.sumbawakab.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 5 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Perpustakaan 3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 44 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer/Tablet pengguna 2. Server dan Basis Data Digital 3. Jaringan Internet/WiFi stabil 4. Aplikasi POCADI dan sistem pendukung 5. Ruang ber-AC, meja, kursi nyaman 6. Proyektor/Layar informasi 7. Perangkat keamanan jaringan

No	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai teknologi informasi dan manajemen konten digital 2. Memahami pengoperasian aplikasi POCADI 3. Mampu memberikan bimbingan teknis kepada pengguna 4. Cekatan dalam pemeliharaan perangkat lunak dan keras
4.	Pengawasan Internal	Pemantauan penggunaan jaringan, pemeliharaan rutin server, dan keamanan konten
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang (1 Pengelola Teknis, 1 Petugas Layanan)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan akses internet yang memadai 2. Koleksi digital diperbarui secara berkala 3. Bantuan teknis tersedia saat pengguna mengalami kendala
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan data pengguna 2. Perlindungan dari akses konten terlarang 3. Perangkat listrik aman dan terstandar 4. Sistem cadangan data (backup) terjamin
8.	Evaluasi Kinerja	Pemantauan ketersediaan layanan online, jumlah pengguna, dan keluhan teknis

4. LAYANAN PENELITIAN LITERATUR

No	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	1. Kartu Anggota Perpustakaan atau Kartu Identitas Diri 2. Menyampaikan topik/judul/subjek yang dicari 3. Mengisi formulir permintaan penelitian literatur
2.	Sistem, Prosedur Mekanisme dan	Prosedur 1. Pengguna menyampaikan topik a kebutuhan informasi kepada pustakawan 2. Pustakawan melakukan penelitian melalui katalog online, katalog tercetak, basis data, indeks, dan daftar pustaka 3. Pustakawan menyusun daftar literatur yang relevan beserta lokasi penyimpanannya 4. Hasil penelitian diserahkan kepada pengguna dalam bentuk daftar pustaka atau rujukan 5. Pengguna mengambil bahan pustaka sesuai petunjuk lokasi

No	Komponen	Uraian
		6. Jika tidak tersedia, pustakawan memberikan informasi ketersediaan di perpustakaan lain (layanan silang layanan)
3.	Waktu Pelayanan	Pencarian langsung : Maksimal 30 menit – 2 jam kerja Pencarian mendalam/kompleks : Maksimal 1 x 24 jam kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk	Daftar hasil penelusuran literatur, Rujukan sumber informasi, Bimbingan penelusuran
6.	Pengelolaan Pengaduan	Langsung : Meja Referensi / Informasi Tidak Langsung : - email: dispussipsumbawago@gmail.com - website: dispussip.sumbawakab.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Standar Nasional Perpustakaan 3. Pedoman Pengelolaan Layanan Referensi Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana	1. Katalog perpustakaan (manual & otomasi) 2. Buku rujukan (ensiklopedia, kamus, direktori) 3. Komputer dan akses basis data 4. Alat bantu penelusuran 5. Ruang referensi yang tenang
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keahlian penelusuran informasi dan klasifikasi bahan pustaka 2. Menguasai struktur pengetahuan dan sumber informasi 3. Mampu menganalisis kebutuhan informasi pengguna 4. Berwawasan luas dan komunikatif
4.	Pengawasan Internal	Evaluasi ketepatan hasil penelusuran dan kepuasan pengguna

No	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang Pustakawan Ahli/Petugas Referensi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Hasil penelusuran lengkap, akurat, dan relevan 2. Kerahasiaan topik penelitian pengguna terjamin
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan koleksi rujukan yang tidak boleh dibawa keluar 2. Kenyamanan ruang kerja dan penelitian
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kemampuan petugas dan kecepatan layanan penelusuran

5. LAYANAN PENYEDIAAN BAHAN PUSTAKA

No	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	1. Kartu Anggota Perpustakaan 2. Mengisi formulir permintaan bahan pustaka (untuk judul yang belum tersedia) 3. Menyampaikan usulan judul, pengarang, penerbit, dan tahun terbit
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; MULAI[MULAI] --> D1{Penyediaan Koleksi Tersedia / Usulan Pengadaan Baru}; D1 -- Ya --> B1[Peguna mengidentifikasi bahan pustaka yang dibutuhkan]; B1 --> B2[Petugas mengambil atau mengarahkan lokasi rak bahan pustaka]; B2 --> B3[Peguna dapat membaca di tempat atau meminjam sesuai aturan]; B3 --> SELESAI[SELESAI]; D1 -- Tidak --> B4[Usulan Pengadaan Koleksi Baru]; B4 --> B5[Peguna menyampaikan usulan pengadaan buku]; B5 --> B6[Petugas mencatat dan memverifikasi kelayakan usulan]; B6 --> B7[Dinas mengkaji usulan sesuai rencana pengadaan dan anggaran]; B7 --> D2{Disetujui?}; D2 -- Ya --> B8[Bahan pustaka diadakan, diolah, dan disajikan]; B8 --> B9[Informasi ketersediaan disampaikan kembali kepada pengusul]; B9 --> SELESAI; D2 -- Tidak --> B10[Usulan ditolak / disampaikan alasan penolakan]; B10 --> SELESAI;</pre>

No	Komponen	Uraian
		Prosedur Penyediaan Koleksi Tersedia : 1. Pengguna mengidentifikasi bahan pustaka yang dibutuhkan 2. Petugas mengambilkan atau mengarahkan lokasi rak bahan pustaka 3. Pengguna dapat membaca di tempat atau meminjam sesuai aturan Usulan Pengadaan Koleksi Baru : 1. Pengguna menyampaikan usulan pengadaan buku 2. Petugas mencatat dan memverifikasi kelayakan usulan 3. Dinas mengkaji usulan sesuai rencana pengadaan dan anggaran 4. Jika disetujui, bahan pustaka diadakan, diolah, dan disajikan 5. Informasi ketersediaan disampaikan kembali kepada pengusul
3.	Waktu Pelayanan	Penyediaan koleksi tersedia : Langsung saat itu juga Proses pengadaan baru : Sesuai siklus pengadaan barang/jasa pemerintah (maksimal 3 – 6 bulan)
4.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk	Ketersediaan bahan pustaka (buku, majalah, koran, jurnal, arsip), Koleksi baru hasil usulan masyarakat
6.	Pengelolaan Pengaduan	Langsung : Kantor Dinas / Bidang Pengolahan dan Pengembangan Koleksi Tidak Langsung: - email: dispussipsumbawago@gmail.com - website: dispussip.sumbawakab.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

No	Komponen	Uraian
		2. Peraturan Perpustakaan Nasional RI Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan di Lingkungan Perpustakaan Nasional. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. 4. Standar Nasional Perpustakaan tentang Pengadaan dan Pengolahan Koleksi
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pengolahan dan penyimpanan koleksi 2. Rak buku, lemari arsip 3. Perangkat pengolahan materi 4. Ruang baca umum 5. Sistem otomasi pengadaan 6. Daftar kebutuhan koleksi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami kebijakan pengembangan koleksi 2. Menguasai teknik seleksi, pengadaan, katalogisasi dan klasifikasi 3. Mampu menganalisis kebutuhan informasi masyarakat 4. Teliti, cermat dan bertanggung jawab 5. Menguasai standar pengolahan bahan pustaka
4.	Pengawasan Internal	Pemantauan keseimbangan koleksi, rekapitulasi pengadaan, dan audit stok
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang, terdiri dari : 1 Pengelola Koleksi, 2 Pengolah Bahan Pustaka, 1 Staf Administrasi Pengadaan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Koleksi lengkap, mutakhir, dan beragam 2. Proses usulan pengadaan ditindaklanjuti secara transparan 3. Koleksi diolah dan disajikan secara rapi dan sistematis
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Ruang penyimpanan terjaga suhu, kelembaban, dan kebersihannya 2. Perlindungan dari kerusakan fisik, jamur, dan serangga 3. Keamanan kebakaran dan pencurian
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi ketersediaan koleksi, kecepatan pengolahan, dan relevansi koleksi dengan kebutuhan pengguna