



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR 000.8.3.4/103

TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);

4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesi Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesi Tahun 2017 Nomor 708);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesi Tahun 2017 Nomor 765);
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
18. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13);
19. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2025);
20. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 44);
21. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah;
22. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
23. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di Provinsi Jawa Tengah;

24. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, meliputi:

I. Layanan Kearsipan

1. Layanan Arsip
2. Layanan Wisata Arsip
3. Layanan Konsultasi Kearsipan

II. Layanan Perpustakaan

1. Pelayanan Keanggotaan Perpustakaan
2. Pelayanan Sirkulasi Dewasa Perpustakaan
3. Pelayanan Remaja dan Anak Perpustakaan
4. Pelayanan Referensi Perpustakaan
5. Pelayanan Terbitan Berkala Perpustakaan
6. Pelayanan Audiovisual Perpustakaan
7. Pelayanan Terpadu Perpustakaan Sekolah, Perguruan Tinggi, Lembaga, Panti Asuhan, Panti Anak jalanan dan Masyarakat Umum (Anter Koper Buku)
8. Pelayanan Perpustakaan Keliling
9. Pelayanan Anjungan Perpustakaan Digital (iJateng)
10. Pelayanan Ruang Baca Difabel dan Kelompok Rentan
11. Pelayanan Tugu Titik Baca
12. Pelayanan Pujangga

KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.

KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.

- KEENAM : Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 22 April 2026

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH,



RAHMAH NUR HAYATI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAHJAWA TENGAH

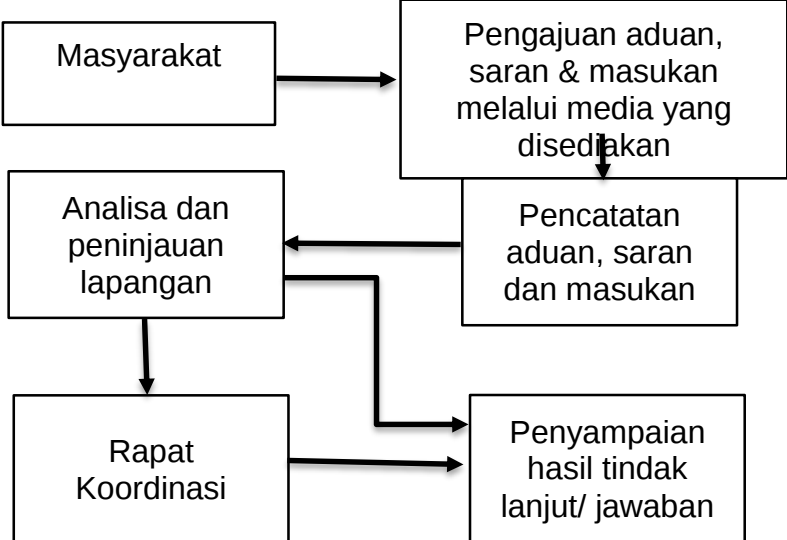
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN ARSIP

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Warga negara indonesia (WNI) a. Masyarakat umum/perorangan/pelajar/mahasiswa: Kartu identitas (KTP/KIA/SIM/ Kartu tanda pengenal lainnya) b. Instansi Pemerintah dan Swasta: Kartu identitas (KTP/KIA/SIM/ Kartu tanda pengenal lainnya) dan Surat Keterangan Rekomendasi dari Instansi 2. Warga Negara Asing (WNA) a. Masyarakat umum: Kartu Identitas (Passport atau kartu identitas lainnya) b. Mahasiswa, Peneliti: Surat Ijin Penelitian dari lembaga/instansi yang berwenang dan Surat keterangan rekomendasi dari Perguruan Tinggi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Arsip/user datang langsung/online] -- 1 --> B[Pengisian formulir peminjaman arsip] B -- 2 --> C[Persetujuan peminjaman arsip] C -- 3 --> D[Petugas mengambilkan arsip di depot] D -- 4 --> E[Petugas menyerahkan arsip kepada user untuk dibaca] D -- 4 --> F[Petugas menyerahkan arsip kepada user untuk difotocopy] E -- 5 --> G[Apabila user menghendaki penggandaan akan dikenakan biaya retribusi] F -- 6 --> G </pre> <i>Gambar alur Layanan Arsip</i>

		Keterangan : 1. Pemohon mengisi blangko peminjaman arsip secara langsung atau secara online melalui gawai masing-masing. 2. Mengisi formulir peminjaman arsip 3. Petugas mengambilkan arsip di depot. 4. User menerima arsip yang pinjam untuk dibaca. 5. Apabila user ingin menggandakan arsip, maka mengisi formulir penggandaan 6. User apabila akan menggandakan arsip, maka harus membayar retribusi Sesuai Pergub No 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah.
--	--	--

3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pengambilan arsip di depot : 15 Menit per arsip 2. Fotocopy arsip : 10 Menit					
4.	Biaya/tarif	No	Uraian	Satuan	Tarif (Rp)		
		1.	Penyimpanan Arsip	Per boks/ bulan	2.250		
		2.	Jasa Reproduksi				
			a. Ukuran 60 menit	Per kaset	75.000		
			b. Ukuran 90 menit	Per kaset	80.000		
		3.	Fotocopy Arsip				
			a. Pelajar/Mahasiswa				
			- Ukuran A4/F4	Per lembar	1.000		
			- Ukuran A3	Per lembar	1.500		
			- Ukuran A2	Per lembar	2.000		
			- Ukuran A1	Per lembar	2.500		
			- Ukuran A0	Per lembar	8.000		
			b. Umum				
			- Ukuran A4/F4	Per lembar	2.000		
			- Ukuran A3	Per lembar	3.000		
			- Ukuran A2	Per lembar	4.000		
			- Ukuran A1	Per lembar	5.500		
			- Ukuran A0	Per lembar	10.000		
		4.	Fotocopy Buku Referensi				
			a. Pelajar/Mahasiswa	Per lembar	300		
			b. Umum	Per lembar	500		
		5.	Jasa Scanning Arsip				
			a. Pelajar/Mahasiswa	Per lembar	20.000		
			b. Umum	Per lembar	25.000		
		5.	Produk pelayanan	1. Informasi Publik berbasis arsip 2. Reproduksi/salinan arsip (scan, fotokopi, <i>digital copy</i>)			

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Dr. Setia Budi No. 201C Semarang d. Email: dinas.arpusjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Kolom aduan ke Website: https://arpusda.jatengprov.go.id g. Call center: 081325535033 h. Instagram: @dinas_arpus_jateng i. Facebook: @dinasarpusjateng j. Twitter: @dinarpus_jateng k. Youtube: Dinas Arpus Jateng 3. Pengaduan secara langsung yang dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/ pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>  <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan] C --> D[Analisa dan peninjauan lapangan] D --> E[Rapat Koordinasi] E --> F[Penyampaian hasil tindak lanjut/ jawaban] D --> F </pre>
----	---	---

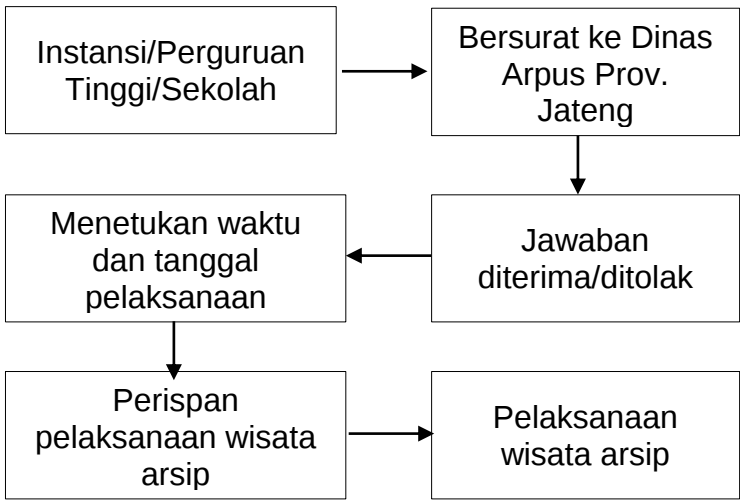
B. MANUFACTURING

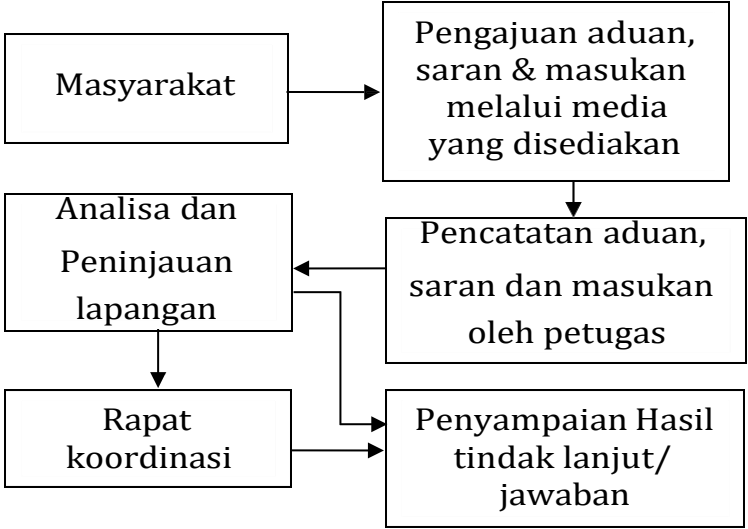
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di Provinsi Jawa Tengah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 16).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. computer untuk mengisi kehadiran user. 2. Loker penyimpanan tas user. 3. Ruang layanan arsip. 4. Identitas Tamu. 5. meja kursi 6. Bol poin 7. Blangko peminjaman. 8. foto copy. 9. Kwitansi/pembayaran non tunai; 10. Jaringan internet/LAN; 11. AC; 12. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 kearsipan. 2. Bisa mengoperasikan computer. 3. Bisa mengoperasikan aplikasi. 4. Bisa mempoto kopy. 5. Sehat jasmani dan rohani
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya;
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang. 1 orang melakukan pencatatan dan penelusuran, 1 orang melakukan penggandaan atau mengambil berkas arsip di depot
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air. 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat. 5. Petugas Keamanan selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan secara berjenjang baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila sewaktu-waktu diperlukan.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : PELAYANAN WISATA ARSIP

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Instansi Negeri/ swasta, Perguruan Tinggi, Sekolah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Instansi/Perguruan Tinggi/Sekolah] --> B[Bersurat ke Dinas Arpus Prov. Jateng] B --> C[Jawaban diterima/ditolak] C --> D[Menentukan waktu dan tanggal pelaksanaan] D --> E[Perispan pelaksanaan wisata arsip] E --> F[Pelaksanaan wisata arsip] </pre> <i>Gb. alur sirkulasi dewasa</i> Keterangan : 1. Konsultasi kepada pustakawan terkait daftar dan penelusuran koleksi bahan perpustakaan; 2. Pemustaka bisa melakukan penelusuran koleksi yang dicari menggunakan <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) 3. Pemustaka mencari bahan perpustakaan yang sesuai di rak; 4. Pemustaka dapat melakukan peminjaman dan atau pengembalian bahan perpustakaan melalui petugas.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses Surat Jawaban : 3 Jam 2. Persiapan dan pelaksanaan wisata arsip diestimasikan dalam waktu 3 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Wisata Arsip

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya;
		2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan - Kotak pengaduan, saran dan masukan - Surat: Jl. Dr. Setia Budi No.201C Semarang - Email: dinas.arpusjateng@gmail.com - Website: https://laporgub.jatengprov.go.id - Website: https://arpusda.jatengprov.go.id - Call center: 0895392552333 - Instagram: @dinas_arpus_jateng - Facebook: @dinasarpusjateng - Twitter: @dinarpus_jateng - Youtube: Dinas Arpus Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.  <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] C --> E[Penyampaian Hasil tindak lanjut/ jawaban] D --> F[Rapat koordinasi] F --> E </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>

B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 1); 6. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 44); 7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 16).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Sirkulasi Dewasa; 2. Ruang baca di tempat; 3. Buku koleksi bahan perpustakaan; 4. PC penelusuran bahan perpustakaan dan untuk layanan sirkulasi; 5. Loker pemustaka; 6. Meja dan kursi baca; 7. Meja dan kursi petugas; 8. Rak koleksi bahan perpustakaan; 9. Barcode scanner bahan perpustakaan; 10. Keranjang buku; 11. Papan petunjuk kelas buku; 12. Stop kontak; 13. AC; 14. Wifi.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Bisa mengoperasikan komputer;
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang, 3 orang melayani sirkulasi dan 1 orang tenaga teknis perpustakaan.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan secara berjenjang baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : PELAYANAN KONSULTASI ARSIP

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Instansi Negeri/ swasta
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Instansi negeri/swasta/pepororangan] --> B[Bersurat ke Ka Dinas Arpus Prov. Jateng /datang secara langsung] B --> C[Jawaban di tolak/diterima] C --> D[Diterima dengan kepastian tgl/hari penerimaan] D --> E[Penerimaan konsultasi sesuai tematiknya] </pre> <i>Gb. alur sirkulasi dewasa</i> Keterangan : 1. Konsultasi kepada Arsiparis dan penelusuran arsip. 2. User bisa melakukan penelusuran arsip menggunakan SIKS (<i>Sistem Informasi Kearsipan Statis</i>).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses konsultasi : 1 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Layanan arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan

		c. Surat: Jl. Dr. Setia Budi No.201C Semarang d. Email: dinas.arpusjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://arpusda.jatengprov.go.id g. Call center: 0895392552333 h. Instagram: @dinas_arpus_jateng i. Facebook: @dinasarpusjateng j. Twitter: @dinarpus_jateng k. Youtube: Dinas Arpus Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: c. Pemeriksaan lapangan; d. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] D --> E[Rapat koordinasi] E --> F[Penyampaian Hasil tindak lanjut/jawaban] C --> F </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);

		2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 1); 6. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 44); 7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 16).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang konsultasi. b. Loker user. c. Meja dan kursi tamu. d. Meja dan kursi petugas. e. Daftar arsip. f. Inventaris arsip. g. AC; h. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal D3/ S1 kearsipan. b. Bisa mengoperasikan komputer; c. Bisa mengoperasikan aplikasi SIKS.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.

5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; b. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; c. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; d. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; e. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan secara berjenjang baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Identitas diri: 1. Kartu identitas (KTP/KIA/SIM/Kartu tanda pengenal lainnya) 2. Surat keterangan domisili jika berdomisili di luar Provinsi Jawa Tengah 3. Bagi Warga Negara Asing (WNA) membawa identitas diri berupa passport atau kartu identitas lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Pengisian formulir melalui perangkat] B --> C[Unggah/Upload foto calon anggota] C --> D[Pencetakan Kartu Anggota] C --> E[Penyerahan Kartu Anggota] D --> F[Penyelesaian Administrasi] E --> F F --> E </pre> <i>Gb. alur pembuatan KTA perpustakaan</i> Keterangan : 1. Wajib mengisi formulir pendaftaran anggota langsung di komputer yang disediakan atau secara online melalui gawai masing-masing; 2. Wajib unggah/<i>upload</i> foto; 3. Pencetakan KTA (datang langsung ke perpustakaan); 4. Penyelesaian administrasi KTA betuk e-money; 5. Penyerahan KTA.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Entri data : 5 Menit 2. Cetak kartu : 2 Menit
4.	Biaya/tarif	1. KTA e-money : Rp 50.000,- 2. KTA biasa : Gratis

5.	Produk pelayanan	Kartu tanda anggota perpustakaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] C --> E[Penyampaian Hasil tindak lanjut/ jawaban] D --> F[Rapat koordinasi] F --> E </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang foto dan cetak kartu tanda anggota; 2. Komputer untuk pengisian formulir pendaftaran dan operasional pencetakan kartu anggota; 3. Printer kartu; 4. Ruang tunggu; 5. Tempat duduk; 6. Meja kursi; 7. Kamera;

		8. Jaringan internet/ LAN; 9. Loker penyimpanan perlengkapan cetak kartu anggota; 10. AC; 11. Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3; 2. Bisa mengoperasikan komputer; 3. Bisa mengoperasikan aplikasi Inlislite; 4. Menguasai SOP Layanan Keanggotaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya;
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang. 1 orang melakukan verifikasi dan aktivasi data dan 1 orang melakukan pencetakan kartu
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan pendaftaran keanggotaan 2. Pemustaka mendapatkan kartu tanda anggota perpustakaan 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan keanggotaan dan informasi penyampaian keluhan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air. 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat. 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM. 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : SIRKULASI DEWASA PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Memiliki kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Konsultasi kepada Petugas] B --> C[Pencarian koleksi melalui komputer OPAC] C --> D[Pemustaka mencari BP yang dicari di] D --> E[Peminjaman/pengembalian dibantu petugas] E --> F[BP siap dibawa pulang] </pre> <i>Gb. alur sirkulasi dewasa</i> Keterangan : 1. Konsultasi kepada petugas terkait daftar dan penelusuran koleksi bahan perpustakaan; 2. Pemustaka bisa melakukan penelusuran koleksi yang dicari menggunakan <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC); 3. Pemustaka mencari bahan perpustakaan yang sesuai di rak; 4. Pemustaka dapat melakukan peminjaman dan atau pengembalian bahan perpustakaan melalui petugas.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses Peminjaman : 5 Menit 2. 14 hari masa peminjaman dan bisa diperpanjang 1 (satu) kali masa peminjaman
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Peminjaman & pengembalian bahan perpustakaan
6.	Penanganan pengaduan, saran,	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang

	dan masukan	berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] C --> E[Penyampaian Hasil tindak lanjut/jawaban] D --> F[Rapat koordinasi] F --> E </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
--	--------------------	--

B. MANUFACTURING

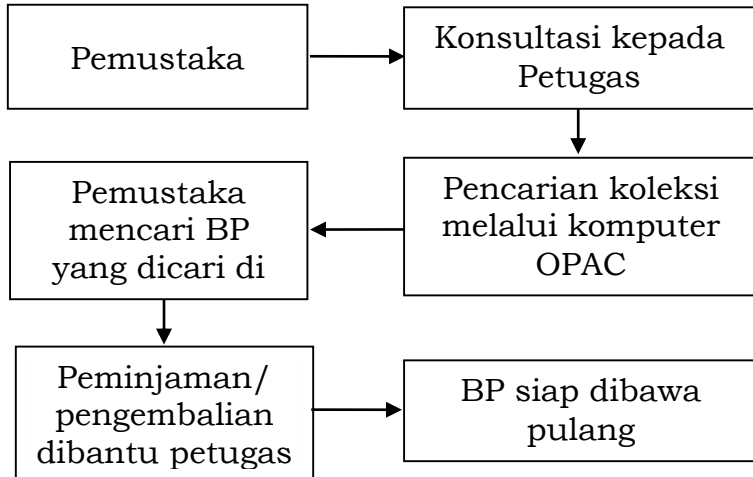
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Sirkulasi Dewasa; 2. Ruang baca di tempat; 3. Buku koleksi bahan perpustakaan; 4. PC penelusuran bahan perpustakaan dan untuk layanan sirkulasi; 5. Loker pemustaka; 6. Meja dan kursi baca; 7. Meja dan kursi petugas; 8. Rak koleksi bahan perpustakaan;

		9. Barcode scanner bahan perpustakaan; 10. Keranjang buku; 11. Papan petunjuk kelas buku; 12. Stop kontak; 13. AC; 14. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Bisa mengoperasikan komputer; 3. Bisa mengoperasikan aplikasi Inlislite; 4. Menguasai SOP Layanan Sirkulasi Dewasa Perpustakaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang, 3 orang melayani sirkulasi dan 1 orang tenaga teknis perpustakaan.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan sirkulasi dewasa perpustakaan; 2. Pemustaka dapat meminjam koleksi perpustakaan di ruang dewasa; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan sirkulasi dewasa perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM. 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN REMAJA DAN ANAK PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Memiliki kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Konsultasi kepada Petugas] B --> C[Pencarian koleksi melalui komputer OPAC] C --> D[Pemustaka mencari BP yang dicari di] D --> E[Peminjaman/pengembalian dibantu petugas] E --> F[BP siap dibawa pulang] </pre> <i>Gb. alur layanan remaja dan anak</i> Keterangan : 1. Konsultasi kepada petugas terkait daftar dan penelusuran koleksi bahan perpustakaan; 2. Pemustaka bisa melakukan penelusuran koleksi yang dicari menggunakan <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) 3. Pemustaka mencari bahan perpustakaan yang sesuai di rak; 4. Pemustaka dapat melakukan peminjaman dan atau pengembalian bahan perpustakaan melalui petugas.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses Peminjaman : 5 Menit 2. 14 hari masa peminjaman dan bisa diperpanjang 1 (satu) kali masa peminjaman
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Peminjaman & pengembalian bahan perpustakaan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Penyampaian Hasil tindak lanjut/jawaban] E[Analisa dan Peninjauan lapangan] --> F[Rapat koordinasi] F --> D C --> E F --> C </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
----	---	---

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang layanan remaja dan anak; 2. Ruang baca di tempat; 3. Buku bacaan; 4. Koleksi audiovisual (CD,DVD, dll) 5. PC penelusuran bahan perpustakaan dan untuk layanan sirkulasi; 6. Loker pemustaka; 7. Meja dan kursi baca; 8. Meja dan kusi petugas; 9. Rak koleksi bahan perpustakaan; 10. Barcode scanner bahan perpustakaan;

		11. Keranjang buku; 12. Papan petunjuk kelas buku; 13. Alat pemutar audio/audiovisual; 14. AC; 15. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Bisa mengoperasikan komputer; 3. Bisa mengoperasikan aplikasi Inlislite; 4. Menguasai SOP Layanan Remaja dan Anak Perpustakaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 (dua) orang melayani sirkulasi dan 1 orang tenaga teknis perpustakaan.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan remaja dan anak perpustakaan; 2. Pemustaka dapat meminjam koleksi perpustakaan di ruang remaja dan anak; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan remaja dan anak perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM. 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

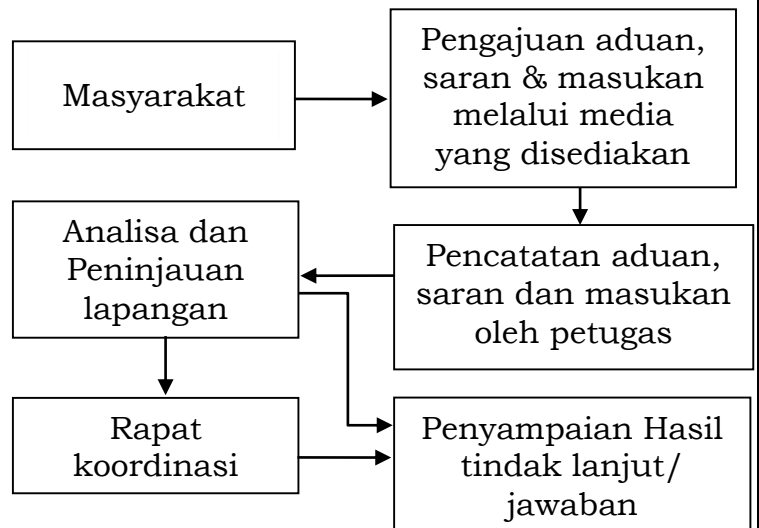
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Wajib menyertakan kartu identitas untuk mengakses koleksi referensi perpustakaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Pemustaka bisa berkonsultasi kepada pustakawan] B --> C[Penelusuran koleksi pada OPAC dipandu oleh petugas] C --> D[Pencarian koleksi pada rak sesuai klasifikasinya] D --> E[Koleksi hanya bisa baca di tempat] </pre> <i>Gb. alur pencarian koleksi di ruang referensi</i> Keterangan : 1. Pemustaka bisa berkonsultasi dengan pustakawan baik yang bersifat konsep perorangan maupun institusi; 2. Pemustaka melakukan penelusuran koleksi melalui <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) dipandu oleh petugas; 3. Pemustaka dapat mencari bahan perpustakaan pada rak sesuai klasifikasi; 4. Koleksi hanya bisa baca di tempat.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Layanan rujukan dan layanan baca di tempat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan

yang menjadi kewenangannya;

2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :
 - a. Petugas pengaduan
 - b. Kotak pengaduan, saran dan masukan
 - c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang
 - d. Email: perpusprovjateng@gmail.com
 - e. Website: <https://laporgub.jatengprov.go.id>
 - f. Website: <https://perpus.jatengprov.go.id>
 - g. Call center: 085229028592
 - h. Instagram: @perpustakaanprovjateng
 - i. Facebook: Perpus Provjateng
 - j. Twitter: @perpusProvinsi
 - k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap:
 - a. Pemeriksaan lapangan;
 - b. Rapat koordinasi.
5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.



Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan

B. MANUFACTURING

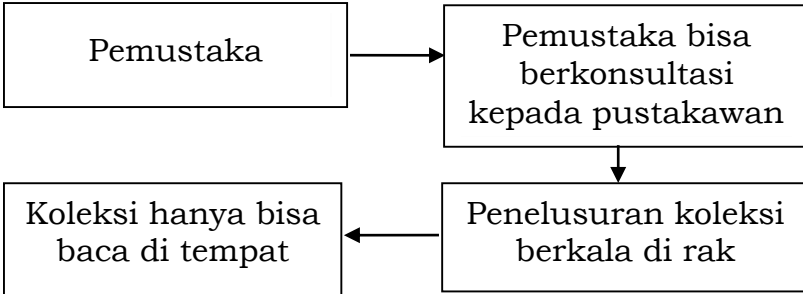
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang koleksi referensi perpustakaan; 2. Buku koleksi referensi; 3. PC untuk penelusuran bahan perpustakaan (OPAC); 4. Loker pemustaka; 5. Meja dan kursi baca; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Rak koleksi bahan perpustakaan; 8. Stop Kontak; 9. AC; 10. Wifi.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer; 4. Menguasai aplikasi inilite; 5. Menguasai SOP Layanan Referensi Perpustakaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 (dua) orang melayani permintaan informasi rujukan dan 1 orang tenaga teknis perpustakaan.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan referensi perpustakaan; 2. Pemustaka dapat membaca koleksi di tempat; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan referensi perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN TERBITAN BERKALA PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Wajib menyertakan kartu identitas untuk mengakses koleksi terbitan berkala di perpustakaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Pemustaka bisa berkonsultasi kepada pustakawan] B --> C[Penelusuran koleksi berkala di rak] C --> D[Koleksi hanya bisa baca di tempat] </pre> <i>Gb. alur layanan di ruang terbitan berkala</i> Keterangan : 1. Konsultasi kepada pustakawan terkait daftar dan penelusuran koleksi bahan Perpustakaan. 2. Pemustaka dapat mencari koleksi terbitan berkala pada rak 3. Koleksi terbitan berkala tidak dipinjamkan Koleksi hanya bisa baca di tempat.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Koleksi terbitan berkala
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan

		c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] C --> E[Penyampaian Hasil tindak lanjut/jawaban] D --> F[Rapat koordinasi] F --> E </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
--	--	---

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan
----	-------------	---

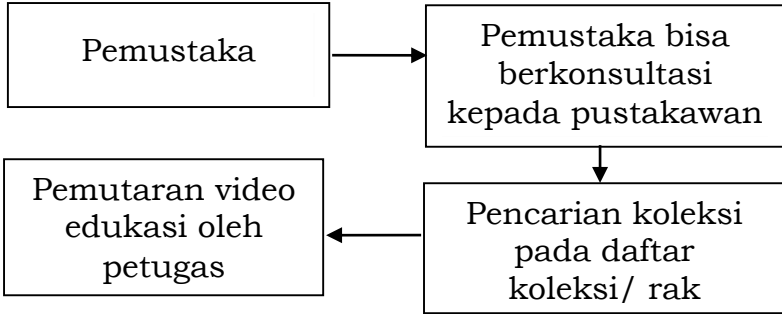
		Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); - Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); - Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); - Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); - Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang koleksi berkala; - Koleksi terbitan berkala (koran, majalah, dll) - PC untuk penelusuran terbitan berkala bentuk digital; - Loker pemustaka; - Meja dan kursi baca; - Meja dan kursi petugas; - Rak koleksi bahan perpustakaan; - AC; - Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan minimal D3; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; - Bisa mengoperasikan komputer; - Menguasai SOP Layanan Terbitan Berkala Perpustakaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang melayani permintaan informasi dari koleksi berkala.
6.	Jaminan pelayanan	Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan terbitan berkala perpustakaan;

		2. Pemustaka dapat membaca koleksi di tempat; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan terbitan berkala perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN AUDIOVISUAL PERPUSTAKAAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Wajib menyertakan kartu identitas untuk mengakses koleksi layanan audiovisual perpustakaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Pemustaka bisa berkonsultasi kepada pustakawan] B --> C[Pencarian koleksi pada daftar koleksi/ rak] C --> D[Pemutaran video edukasi oleh petugas] </pre> <i>Gb. alur layanan audiovisual</i> Keterangan : 1. Pemustaka berkonsultasi kepada pustakawan terkait daftar koleksi yang tersedia; 2. Pemustaka mencari koleksi audiovisual melalui daftar koleksi/rak; 3. Pemutaran video edukasi oleh petugas;
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pemutaran video edukasi baik berbentuk CD, DVD maupun file
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan

		c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Penyampaian Hasil tindak lanjut/ jawaban] E[Analisa dan Peninjauan lapangan] --> F[Rapat koordinasi] F --> D D --> E </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya

		Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang audiovisual; 2. Koleksi audiovisual (CD, DVD, dll); 3. PC untuk mengakses koleksi audio visual; 4. Proyektor dan layar; 5. Sound system; 6. Kursi penonton; 7. Meja dan kursi petugas; 8. Rak koleksi audio visual; 9. AC; 10. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer; 4. Menguasai SOP Layanan Audiovisual Perpustakaan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 orang menyiapkan alat dan operasional, 1 orang memandu pengunjung.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan akses layanan audiovisual perpustakaan;

		2. Pemustaka dapat menonton pemutaran video edukasi di tempat; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan audiovisual perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN TERPADU PERPUSTAKAAN SEKOLAH, PERGURUAN TINGGI, LEMBAGA, PANTI ASUHAN, PANTI ANAK JALANAN DAN MASYARAKAT UMUM (ANTER KOPER BUKU)

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengajuan permohonan layanan terpadu perpustakaan sekolah, perguruan tinggi, lembaga, panti asuhan, panti anak jalanan dan masyarakat umum (ANTER KOPER BUKU); 2. Lokasi yang sudah melakukan kerja sama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengajukan surat permohonan kerjasama] B --> C[Petugas melakukan verifikasi] C --> D[Petugas membuat jadwal layanan] D --> E[Visitasi lokasi sasaran] E --> F[Petugas melakukan dropping book/rolling book] </pre> <i>Gb. alur layanan ANTER KOPER BUKU</i> Keterangan : 1. Pemustaka mengajukan surat permohonan kerjasama; 2. Petugas melakukan verifikasi lokasi; 3. Petugas menyusun jadwal layanan; 4. Visitasi lokasi sasaran 5. Petugas melakukan dropping book/ rolling book
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelaksanaan layanan : 1 hari kerja 2. Masa peminjaman : 30 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Peminjaman dan Pengembalian bahan

		perpustakaan secara kolektif
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengaduan aduan, saran & masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] D --> E[Rapat koordinasi] E --> F[Penyampaian Hasil tindak lanjut/ jawaban] C --> F </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tandon buku; 2. Buku bacaan; 3. PC untuk penelusuran bahan perpustakaan dan untuk layanan; 4. Meja dan kursi petugas; 5. Rak koleksi bahan perpustakaan; 6. Keranjang buku; 7. Troly; 8. Armada layanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer; 4. Menguasai SOP Layanan Anter Koper Buku.

4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 orang melaksanakan layanan ANTER KOPER BUKU, 1 orang pengemudi
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapat pelayanan anter koper buku perpustakaan; 2. Pemustaka memperoleh peminjaman koleksi perpustakaan; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan anter koper buku perpustakaan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K; 3. Armada layak jalan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

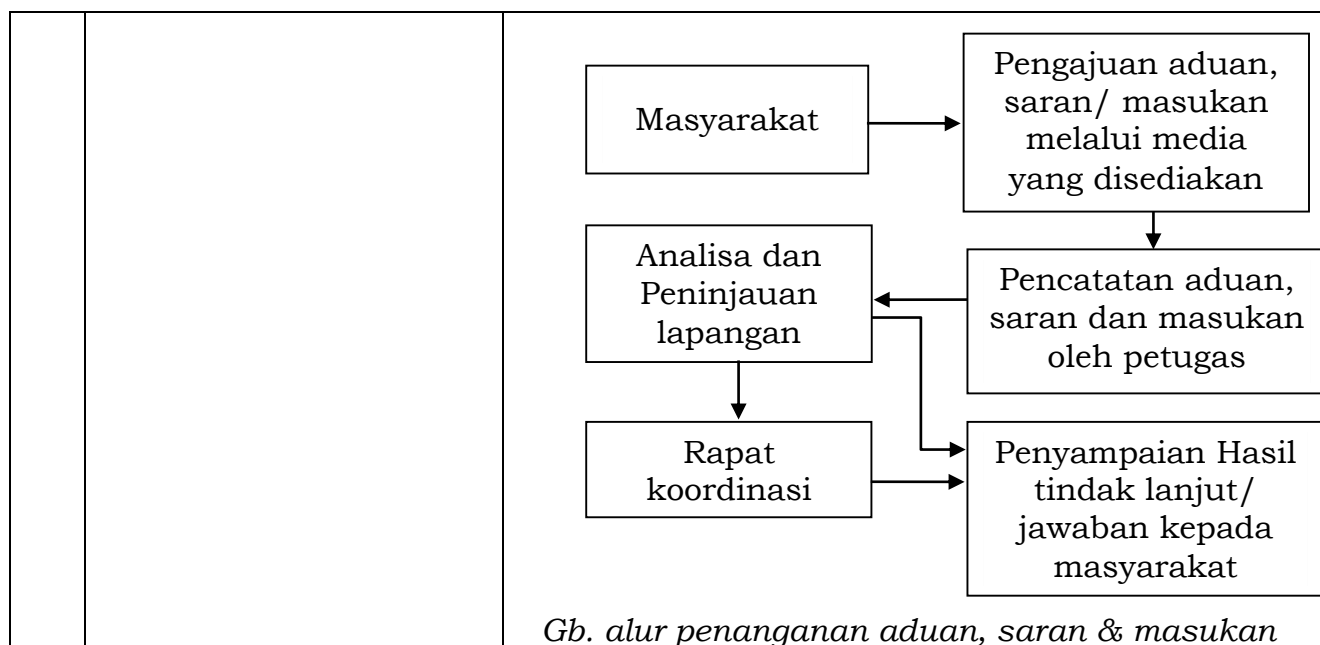
LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengajuan permohonan layanan perpustakaan keliling; 2. Lokasi yang sudah ditentukan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengajukan surat permohonan perpusling] B --> C[Petugas melakukan verifikasi] C --> D[Petugas membuat jadwal layanan] D --> E[Visitasi lokasi sasaran] E --> F[Petugas membuka layanan baca di tempat] </pre> <i>Gb. alur layanan perpustakaan keliling</i> <pre> graph TD G[Pemustaka] --> H[Pemustaka mengisi daftar hadir] H --> I[Pemustaka mencari koleksi di rak buku] I --> J[Pemustaka bisa membaca buku di tempat] J --> K[Pemustaka mengembalikan buku ke keranjang] K --> L[Petugas mengembalikan buku ke rak] </pre> <i>Gb. alur peminjaman koleksi perpusling</i> Keterangan : Alur layanan perpustakaan kelilig : 1. Pemustaka mengajukan surat permohonan perpusling; 2. Petugas melakukan verifikasi lokasi; 3. Petugas menyusun jadwal layanan; 4. Visitasi lokasi sasaran

		5. Petugas membuka layanan baca di tempat Alur peminjaman koleksi perpustakawarna: 1. Pemustaka mengisi daftar hadir; 2. Pemustaka mencari koleksi yang ingin dibaca di rak; 3. Pemustaka hanya bisa membaca buku di tempat; 4. Pemustaka yang sudah selesai membaca buku bisa menyerahkan kepada petugas atau ditaruh di keranjang; 5. Petugas memasukkan dan merapikan kembali buku ke rak koleksi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelaksanaan layanan : 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Layanan baca buku di tempat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang d. Email: perpusprovjateng@gmail.com e. Website: https://laporgub.jatengprov.go.id f. Website: https://perpus.jatengprov.go.id g. Call center: 085229028592 h. Instagram: @perpustakaanprovjateng i. Facebook: Perpus Provjateng j. Twitter: @perpusProvinsi k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.



B. MANUFACTURING

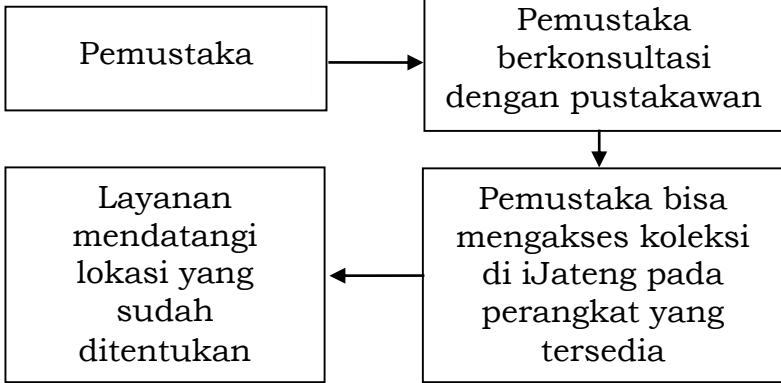
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
----	-------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tandon buku; 2. Buku bacaan; 3. PC untuk penelusuran bahan perpustakaan dan untuk layanan; 4. Televisi; 5. Sound system; 6. Pengeras suara; 7. Perlengkapan administrasi; 8. Meja dan kursi petugas; 9. Alas baca; 10. Rak koleksi bahan perpustakaan; 11. Keranjang buku; 12. Armada perpustakaan keliling; 13. Tablet; 14. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer; 4. Menguasai SOP layanan perpustakaan keliling.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 orang melaksanakan layanan perpustakaan keliling, 1 orang pengemudi
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan perpustakaan keliling; 2. Pemustaka dapat membaca koleksi yang disediakan; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan anter perpustakaan keliling dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K; 3. Armada layak jalan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

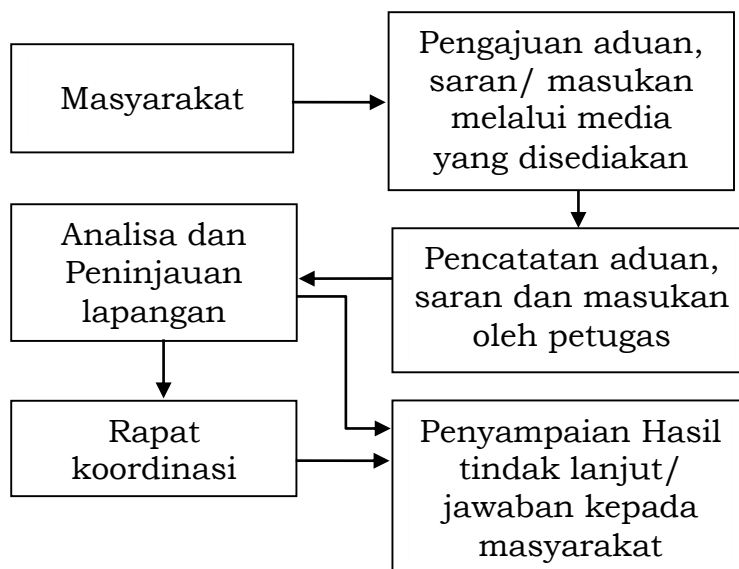
LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN ANJUNGAN PERPUSTAKAAN DIGITAL (iJateng)

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengajuan permohonan layanan perpustakaan digital; 2. Lokasi yang sudah ditentukan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Pemustaka berkonsultasi dengan pustakawan] B --> C[Pemustaka bisa mengakses koleksi di iJateng pada perangkat yang tersedia] C --> D[Layanan mendatangi lokasi yang sudah ditentukan] </pre> <i>Gb. alur layanan perpustakaan digital</i> Keterangan : Alur layanan perpustakaan digital : 1. Pemustaka bisa berkonsultasi dengan pustakawan terkait daftar koleksi; 2. Pemustaka dapat mengakses bahan perpustakaan melalui iJateng pada laptop/ tablet yang tersedia di armada perpustakaan digital; 3. Layanan perpustakaan digital mendatangi lokasi yang sudah ditentukan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelaksanaan layanan : 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Layanan koleksi digital (buku elektronik)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya;

2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :
 - a. Petugas pengaduan
 - b. Kotak pengaduan, saran dan masukan
 - c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang
 - d. Email: perpusprovjateng@gmail.com
 - e. Website: <https://laporgub.jatengprov.go.id>
 - f. Website: <https://perpus.jatengprov.go.id>
 - g. Call center: 085229028592
 - h. Instagram: @perpustakaanprovjateng
 - i. Facebook: Perpus Provjateng
 - j. Twitter: @perpusProvinsi
 - k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng
 - l. Survey Kepuasan Masyarakat melalui link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/431>
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap:
 - a. Pemeriksaan lapangan;
 - b. Rapat koordinasi.
5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.



Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan

B. MANUFACTURING

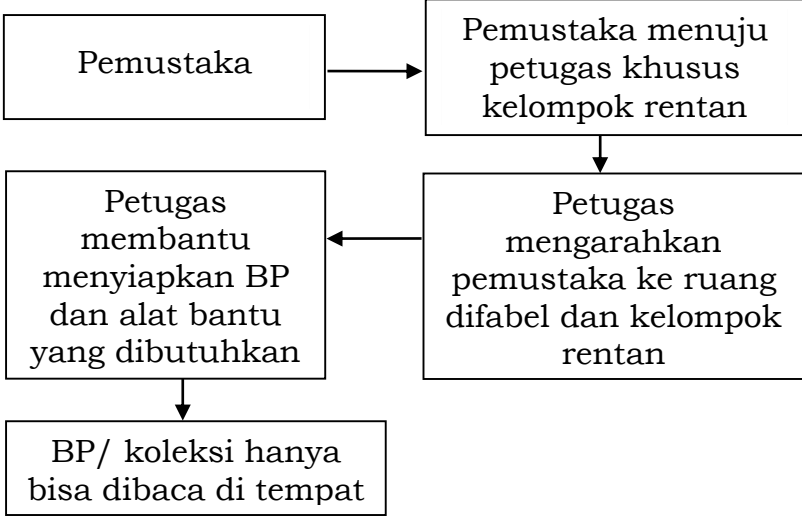
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Armada perpustakaan digital; 2. Laptop; 3. Tablet; 4. Pengeras suara; 5. Roll kabel; 6. Genset; 7. Alas baca; 8. Kursi baca; 9. Meja dan kursi petugas; 10. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer; 4. Menguasai SOP layanan perpustakaan digital.

4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang, 2 orang melaksanakan layanan perpustakaan digital, 1 orang pengemudi
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan anjungan perpustakaan digital; 2. Pemustaka dapat membaca koleksi yang disediakan; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan perpustakaan digital dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K; 3. Armada layak jalan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

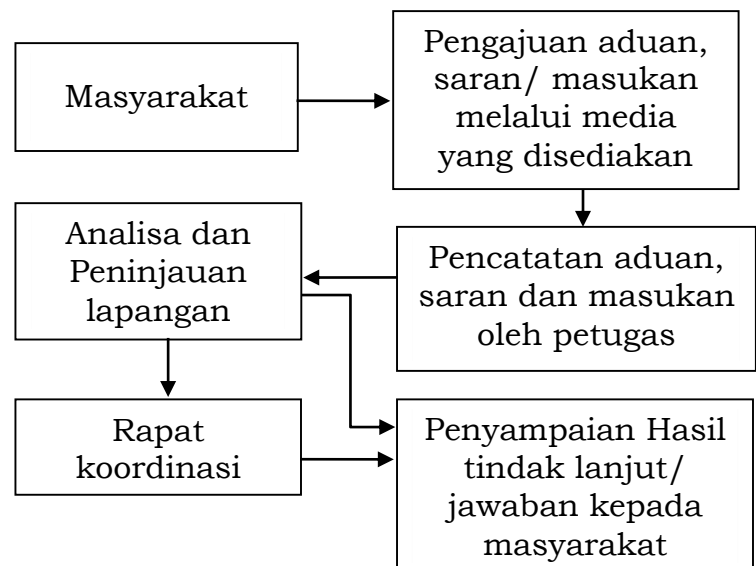
LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN RUANG BACA DIFABEL DAN KELOMPOK RENTAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Wajib membawa kartu identitas
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemustaka] --> B[Pemustaka menuju petugas khusus kelompok rentan] B --> C[Petugas mengarahkan pemustaka ke ruang difabel dan kelompok rentan] C --> D[Petugas membantu menyiapkan BP dan alat bantu yang dibutuhkan] D --> E[BP/ koleksi hanya bisa dibaca di tempat] </pre> <i>Gb. alur layanan difabel & kelompok rentan</i> Keterangan : 1. Pemustaka menuju petugas khusus kelompok rentan dan menyampaikan maksudnya; 2. Petugas mengarahkan pemustaka ke ruang difabel dan kelompok rentan; 3. Petugas membantu menyiapkan bahan perpustakaan dan alat bantu yang dibutuhkan; 4. Koleksi hanya bisa dibaca di tempat
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	1. Koleksi braille; 2. Komputer bicara; 3. <i>Soundbook/ audiobook.</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan

- yang menjadi kewenangannya;
2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :
 - a. Petugas pengaduan
 - b. Kotak pengaduan, saran dan masukan
 - c. Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang
 - d. Email: perpusprovjateng@gmail.com
 - e. Website: <https://laporgub.jatengprov.go.id>
 - f. Website: <https://perpus.jatengprov.go.id>
 - g. Call center: 085229028592
 - h. Instagram: @perpustakaanprovjateng
 - i. Facebook: Perpus Provjateng
 - j. Twitter: @perpusProvinsi
 - k. Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap:
 - a. Pemeriksaan lapangan;
 - b. Rapat koordinasi.
5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.



Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan

B. MANUFACTURING

- | | | |
|----|---|--|
| 1. | <p>Dasar Hukum</p> <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (B2ESN), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).</p> | <p>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik</p> |
|----|---|--|

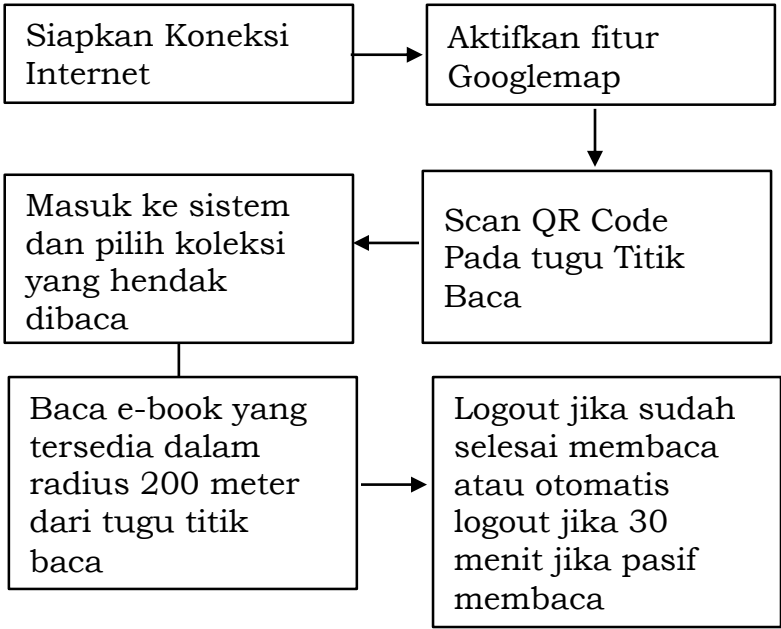
		Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13); 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 Nomor 59); 7. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 36).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang baca difabel dan kelompok rentan; 2. Koleksi Braille; 3. <i>Soundbook</i>; 4. Komputer dengan aplikasi baca untuk tuna netra; 5. Loker pemustaka; 6. Meja dan kursi baca; 7. Meja dan kursi petugas; 8. Lampu baca; 9. Speaker; 10. Alarm khusus ruang baca difabel dan toilet khusus difabel; 11. Rak dan koleksi bahan perpustakaan; 12. AC; 13. <i>Guiding block</i> dari parkir menuju ke lobby dan ruang baca difabel; 14. Pegangan rambut; 15. Toilet khusus difabel; 16. <i>Earphone</i>; 17. Kursi roda;

		18. Tongkat tuna netra; 19. Kruk untuk alat bantu berjalan; 20. Wifi;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengguakan bahasa isyarat dan huruf braille; 4. Bisa mengoperasikan komputer;
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang, untuk melayani kelompok rentan termasuk difabel.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pemustaka yang memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan difabel dan kelompok rentan; 2. Pemustaka dapat membaca koleksi yang disediakan; 3. Pemustaka menerima informasi pelayanan difabel dan kelompok rentan dan informasi penyampaian keluhan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam; 6. Petugas khusus kelompok rentan; 7. Pegangan rambat.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat; 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM; 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

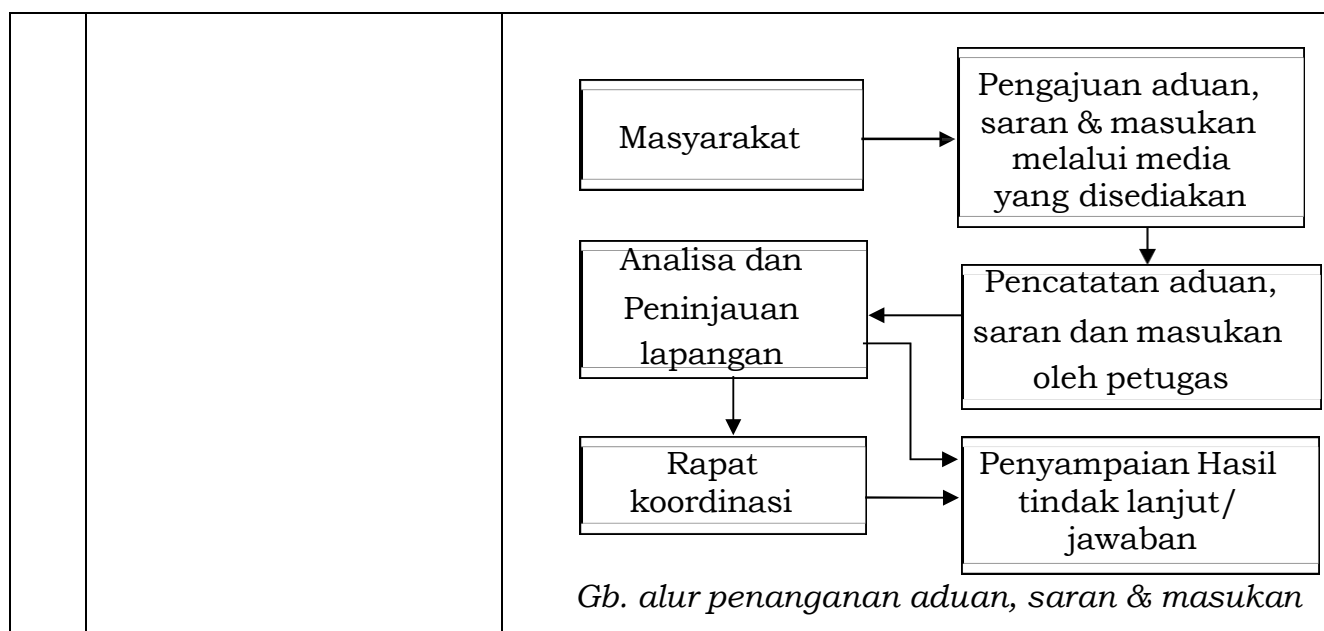
LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN: LAYANAN TUGU TITIK BACA

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Gawai 2. Koneksi Internet 3. Google map aktif
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Siapkan Koneksi Internet] --> B[Aktifkan fitur Googlemap] B --> C[Scan QR Code Pada tugu Titik Baca] C --> D[Masuk ke sistem dan pilih koleksi yang hendak dibaca] D --> E[Baca e-book yang tersedia dalam radius 200 meter dari tugu titik baca] E --> F[Logout jika sudah selesai membaca atau otomatis logout jika 30 menit jika pasif membaca] </pre> <i>Gb. Alur layanan Tugu Titik Baca</i> Keterangan : 1. Pemustaka mengaktifkan gawai dan koneksikan ke internet; 2. Pemustaka mengaktifkan fitur Googlemap; 3. Pemustaka melakukan scan QR Code pada Tugu Titik Baca; 4. Pemustaka masuk ke sistem dan pilih koleksi yang hendak dibaca; 5. Pemustaka membaca buku yang dikehendaki dalam radius 200 meter dari tugu titik baca; 6. Pemustaka bisa melakukan Logout jika sudah selesai membaca atau otomatis logout jika 30

3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Login : 5 Menit 2. Baca Koleksi : Selama jendela koleksi dibuka 3. Off : 30 Menit pasif
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Buku Digital
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan - Kotak pengaduan, saran dan masukan - Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang - Email: perpusprovjateng@gmail.com - Website: https://laporgub.jatengprov.go.id - Website: https://perpus.jatengprov.go.id - Call center: 085229028592 - Instagram: @perpustakaanprovjateng - Facebook: Perpus Provjateng - Twitter: @perpusProvinsi - Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.



B. MANUFACTURING

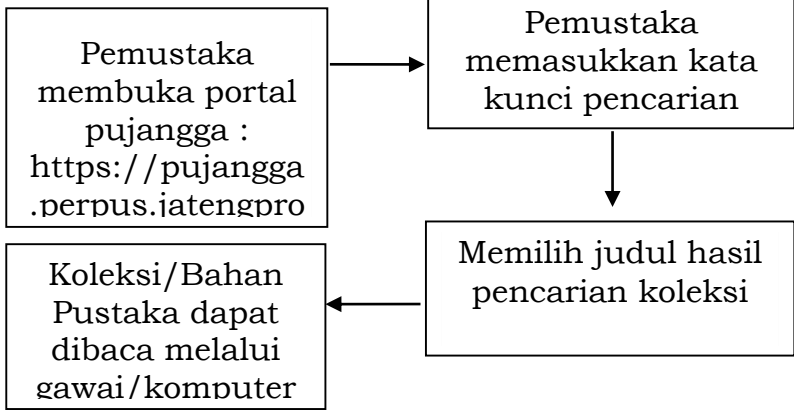
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Nomor 13);
2.	Sarana, prasarana,	1. QR Code Tugu Titik Baca; 2. Jaringan Internet; 3. Gawai.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal pendidikan SMA; 2. Bisa mengoperasikan gawai; 3. Bisa berkomunikasi dengan baik;
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya;

5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang admin
6.	Jaminan Pelayanan	Pemustaka yang bisa melakukan scan QR Code Tugu Titik Baca bisa mengakses koleksi ebook
7.	Jaminan keamanan	Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan layanan;
8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. 2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM. 3. Pelaksanaan Forum Reviu Layanan.

LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.4/103 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN PUSTAKA JAWA TENGAH GUMILAR (PUJANGGA)

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Gawai 2. Koneksi Internet
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A["Pemustaka membuka portal pujangga : https://pujangga.perpus.iatengpro"] --> B["Pemustaka memasukkan kata kunci pencarian"] B --> C["Memilih judul hasil pencarian koleksi"] C --> D["Koleksi/Bahan Pustaka dapat dibaca melalui gawai/komputer"] </pre> <i>Gb. alur layanan koleksi pujangga</i> Keterangan : 1. Pemustaka mengakses alamat website https://pujangga.perpus.jatengprov.go.id; 2. Pemustaka memasukkan kata kunci/<i>keyword</i> untuk melakukan penelusuran koleksi; 3. Memilih judul yang diinginkan; 4. Pemustaka dapat membaca koleksi hasil alih media di gawai/komputer.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pencarian koleksi : 4 Menit 2. Baca Koleksi : Selama jendela koleksi dibuka
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Koleksi digital
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya;

		2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan - Kotak pengaduan, saran dan masukan - Surat: Jl. Sriwijaya No.29A Kota Semarang - Email: perpusprovjateng@gmail.com - Website: https://laporgub.jatengprov.go.id - Website: https://perpus.jatengprov.go.id - Call center: 085229028592 - Instagram: @perpustakaanprovjateng - Facebook: Perpus Provjateng - Twitter: @perpusProvinsi - Youtube: Perpustakaan Provinsi Jateng 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis. <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Pengajuan aduan, saran/ masukan melalui media yang disediakan] B --> C[Pencatatan aduan, saran dan masukan oleh petugas] C --> D[Analisa dan Peninjauan lapangan] C --> E[Rapat koordinasi] D --> E E --> F[Penyampaian Hasil tindak lanjut/ jawaban kepada masyarakat] </pre> <i>Gb. alur penanganan aduan, saran & masukan</i>
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 209, Tambahan Lembaran Negara Republik

		Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018, Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 Nomor 1); 6. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 44); 7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 16).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gawai, komputer dan perlengkapannya; 2. Jaringan LAN ke database; 3. Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3; 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 3. Bisa mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai tugas pokok dan fungsinya.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang admin
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan;

		2. Pengawasan lingkungan dengan CCTV; 3. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, dan hidran air; 4. Pintu darurat / jalur evakuasi, tangga darurat, penentuan titik kumpul saat darurat; 5. Security selama 24 jam;
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan secara berjenjang baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;