

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

A. PENDAHULUAN

Pelayanan perpustakaan merupakan bagian dari pelayanan publik yang bertujuan menyediakan akses informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, budaya baca, dan literasi kepada masyarakat secara cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas.

Standar Pelayanan Perpustakaan ini disusun sebagai pedoman penyelenggaraan layanan perpustakaan agar tercipta pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1. Hakikat Pelayanan Perpustakaan sebagai Pelayanan Publik

Sebagai bagian dari pelayanan publik, perpustakaan memiliki tanggung jawab sosial yang diatur oleh undang-undang. Artinya, pelayanan perpustakaan harus mengutamakan kepentingan umum tanpa membedakan latar belakang pengguna (inklusif).

Macam-macam akses yang disediakan:

- **Informasi:** Menyediakan data dan fakta yang akurat untuk kebutuhan harian, penelitian, atau pengambilan keputusan.
- **Ilmu Pengetahuan & Teknologi (IPTEK):** Menyediakan referensi ilmiah, jurnal, serta fasilitas digital (seperti komputer dan internet) agar masyarakat tidak gagap teknologi.
- **Budaya Baca & Literasi:** Menjadi pusat kegiatan penumbuhan minat baca sejak dini serta meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memahami, menganalisis, dan menggunakan informasi (literasi).

2. Prinsip Pelaksanaan Akses Layanan

Untuk mencapai tujuannya, akses yang diberikan oleh perpustakaan harus memenuhi empat kriteria utama yaitu:

a. cepat

Waktu tunggu pemustaka dalam mendapatkan layanan harus seminimal mungkin.

Contoh: Penggunaan katalog digital (OPAC),

b. mudah

Prosedur birokrasi tidak berbelit-belit dan fasilitas ramah pengguna.

Contoh: Pendaftaran anggota secara mandiri dan tata letak buku yang intuitif.

c. terjangkau

Dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dari segi ekonomi dan geografis.

Contoh: Layanan gratis, perpustakaan keliling, atau aplikasi perpustakaan digital.

d. berkualitas

Informasi yang disediakan sah (bukan *hoax*) dan fasilitasnya nyaman.

Contoh: Koleksi buku yang selalu diperbarui dan ruang baca yang kondusif/ber-AC.

3. Urgensi Penyusunan Standar Pelayanan Perpustakaan

Standar Pelayanan merupakan kontrak tertulis antara pengelola perpustakaan dengan masyarakat. Adanya standar ini bertujuan untuk membentuk karakter pelayan publik yang ideal, yaitu:

- **Profesional:** Petugas perpustakaan (pustakawan) memiliki kompetensi yang mumpuni, bersikap ramah, cekatan, dan memahami kebutuhan pemustaka.
- **Transparan:** Masyarakat mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya, alur pelayanan, syarat peminjaman, hingga kepastian waktu layanan.
- **Akuntabel:** Segala bentuk pelayanan dan pengelolaan anggaran di perpustakaan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya kepada publik dan otoritas yang bersangkutan.
- **Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat:** Menjadikan kebutuhan dan kenyamanan pengunjung sebagai prioritas tertinggi. Keberhasilan perpustakaan diukur dari seberapa puas dan terbantunya masyarakat yang datang.

Kesimpulan: Uraian di atas menunjukkan bahwa **Standar Pelayanan Perpustakaan** bukan sekadar dokumen formalitas, melainkan sebuah komitmen mutu. Dengan standar yang jelas, perpustakaan dapat bertransformasi menjadi ruang publik yang transformatif, mencerdaskan, dan dinamis bagi masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Undang-Undang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;
8. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 62 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara;

9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 50 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, dan Perpustakaan Khusus.

C. VISI PELAYANAN

“Mewujudkan pelayanan perpustakaan yang informatif, inklusif, edukatif, dan berbasis literasi masyarakat.”

merupakan sebuah visi atau misi strategis. Kalimat ini menggambarkan arah baru perpustakaan modern yang tidak lagi sekadar menjadi tempat penyimpanan buku, melainkan agen perubahan sosial.

Berikut adalah penjelasan mendalam mengenai empat pilar utama dalam pernyataan tersebut:

1. Informatif

Perpustakaan harus mampu menjadi pusat informasi yang tepercaya, akurat, dan mutakhir bagi masyarakat.

Penjelasan: Di era banjir informasi (*information overload*) dan maraknya *hoax*, perpustakaan berperan sebagai penyaring (*filter*). Perpustakaan yang informatif menyediakan akses ke berbagai sumber data, mulai dari buku fisik, jurnal ilmiah, hingga basis data digital yang valid.

Wujud Nyata: Penyediaan katalog digital yang mudah diakses (OPAC), ketersediaan jaringan internet, serta pustakawan yang siap membantu masyarakat melakukan riset atau mencari data spesifik.

2. Inklusif

Perpustakaan harus menjadi **ruang publik yang terbuka bagi semua orang**, tanpa memandang latar belakang apa pun.

Penjelasan: Inklusif berarti meruntuhkan sekat-sekat pembatas. Pelayanan perpustakaan tidak boleh diskriminatif terhadap suku, agama, ras, status sosial-ekonomi, usia, maupun kemampuan fisik (disabilitas). Semua orang memiliki hak yang sama untuk belajar.

Wujud Nyata: Penyediaan fasilitas ramah disabilitas (seperti bidang miring untuk kursi roda atau buku berhuruf Braille), serta program khusus untuk masyarakat marginal, lansia, maupun anak-anak di daerah terpencil (melalui perpustakaan keliling).

3. Edukatif

Perpustakaan berfungsi sebagai **mitra pendidikan sepanjang hayat** (*lifelong learning*).

Penjelasan: Proses belajar tidak berhenti saat seseorang lulus dari sekolah atau universitas. Perpustakaan mengambil peran sebagai wadah belajar mandiri bagi masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, mengasah keterampilan baru, atau mendalami hobi.

Wujud Nyata: Menyelenggarakan kegiatan edukatif di luar membaca buku, seperti kelas memasak, pelatihan robotik untuk anak-anak, seminar kepenulisan, workshop digital marketing, hingga bimbingan belajar gratis.

4. Berbasis Literasi Masyarakat

Pelayanan perpustakaan harus **berorientasi pada dampak nyata** bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar.

Penjelasan: Literasi bukan sekadar kemampuan mengeja huruf, melainkan kemampuan memahami informasi dan menggunakannya untuk memecahkan masalah sehari-hari atau meningkatkan kesejahteraan (literasi produktif). Perpustakaan berbasis literasi masyarakat berfokus pada apa yang dibutuhkan oleh komunitas lokalnya.

Wujud Nyata: Jika perpustakaan berada di area pertanian, maka koleksi dan kegiatannya banyak membahas teknologi pertanian modern. Jika berada di daerah pesisir, fokusnya adalah literasi kelautan dan pengolahan hasil laut, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf ekonominya.

Kesimpulan: Secara keseluruhan, jargon atau visi ini ingin mengubah wajah perpustakaan menjadi **pusat pemberdayaan masyarakat**. Perpustakaan yang ideal adalah tempat di mana informasi dikelola dengan baik (Informatif), semua orang disambut hangat (Inklusif), proses belajar terus terjadi (Edukatif), dan hasilnya mampu mengubah kehidupan masyarakat menjadi lebih baik (Berbasis Literasi).

D. JENIS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Layanan perpustakaan meliputi:

1. Layanan Keanggotaan

Fasilitas pendaftaran bagi pemustaka untuk mendapatkan kartu anggota aktif yang memberikan akses peminjaman dan pengembalian koleksi.

2. Layanan Sirkulasi

Unit utama yang mengelola perputaran koleksi, mencakup peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan perpustakaan.

3. Layanan Referensi

Layanan perpustakaan yang bertujuan membantu pengguna (pemustaka) menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, melalui bimbingan pustakawan dan pemanfaatan koleksi referensi, seperti kamus, ensiklopedia, dan direktori.

4. Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue)

Sistem katalog online yang memungkinkan pengguna perpustakaan atau pemustaka untuk menelusuri, menemukan, dan mendapatkan informasi tentang koleksi perpustakaan (buku, jurnal, dll) melalui komputer atau perangkat lain secara online.

5. Layanan Baca di Tempat

Fasilitas perpustakaan yang memungkinkan pengunjung membaca koleksi yang ada di perpustakaan secara langsung di area perpustakaan.

6. Layanan Perpustakaan Digital

Sistem layanan informasi yang menyediakan koleksi bahan pustaka dalam bentuk format elektronik/digital. Layanan ini dikelola, disimpan, dan diakses oleh pengguna melalui jaringan komputer atau internet tanpa batasan jarak dan waktu.

7. Layanan Multi Media

Penyediaan fasilitas, perangkat teknologi, dan koleksi berbasis non-teks yang menggabungkan elemen suara, gambar, video, animasi, dan internet. Layanan ini bertujuan memberikan pengalaman belajar yang lebih interaktif, rekreatif, dan mendalam bagi para pengunjung (pemustaka).

8. Layanan Koleksi Anak dan Literasi

Fasilitas khusus di perpustakaan yang dirancang untuk menumbuhkan minat baca, kecintaan pada buku, dan keterampilan berbahasa anak sejak usia dini. Layanan ini menggabungkan penyediaan buku ramah anak dengan berbagai kegiatan edukatif yang interaktif dan menyenangkan.

Kegiatan literasi antara lain mendongeng (story telling), membaca nyaring (read aloud), karya kreatif (mewarnai, menggambar, melipat kertas atau membuat kerajinan tangan sederhana).

9. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan bergerak (*mobile library*) yang mendatangi langsung tempat tinggal masyarakat menggunakan sarana transportasi. Layanan ini bertujuan untuk menjemput bola, memperluas jangkauan layanan, dan pemeratakan akses informasi bagi masyarakat yang jauh dari gedung perpustakaan menetap.

Operasional layanan ini umumnya menasar area publik, lingkungan sekolah, desa, pesantren, komunitas hingga lembaga pemasyarakatan.

10. Layanan Pengaduan dan Informasi

Unit pusat komunikasi di perpustakaan yang berfungsi untuk menangani keluhan, memberikan solusi atas masalah operasional, serta menyediakan informasi akurat terkait seluruh program dan fasilitas perpustakaan. Layanan ini menjadi jembatan utama untuk menjaga kualitas kepuasan pengguna (*pemustaka*) sekaligus media transparansi perpustakaan.

Layanan ini dapat diakses secara langsung melalui meja informasi (*help desk*) di gedung perpustakaan maupun secara daring melalui berbagai saluran digital.

11. Layanan Pendaftaran Naskah Kuno

Pendaftaran naskah kuno bertujuan untuk menyelamatkan dan melestarikan warisan budaya. Layanan ini diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) bersama dengan Perpustakaan Nasional (Perpusnas). Naskah yang didaftarkan akan diverifikasi dan berpotensi mendapatkan Nomor Registrasi Naskah (NRN). layanan ini dilakukan dengan cara melakukan

identifikasi dan penjemputan fisik naskah secara langsung yang selanjutnya akan dibantu untuk mendaftarkan naskah kuno ke Perpunas agar dapat Nomor Registrasi Naskah (NRN).

12. Layanan Alih Media Naskah Kuno

Alih media naskah kuno adalah proses memindahkan informasi dari dokumen fisik (seperti daun lontar, kertas, atau kulit kayu) ke format digital. Layanan ini berfungsi untuk menyelamatkan fisik naskah kuno dan informasi sejarah dari kerusakan dan melestarikan warisan budaya daerah di Kutai kartanegara. Kegiatan ini penting untuk dilaksanakan karena dapat membantu masyarakat agar naskahnya bisa terdata dan memiliki sertifikat kepemilikan. Mengingat naskah kuno bukan hanya lembaran atau buku yang sudah usang, tetapi memiliki nilai kebudayaan, sejarah, dan intelektual yang harus tetap dijaga bersama.

E. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

1. Layanan Keanggotaan Perpustakaan

a. Persyaratan

- Fotokopi KTP/Kartu Pelajar/Kartu Identitas
- Mengisi formulir pendaftaran
- Pas foto (jika diperlukan)

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengisi formulir pendaftaran keanggotaan secara elektronik.
2. Verifikasi data oleh petugas.
3. Pengambilan foto oleh petugas
4. Proses cetak kartu anggota

c. Jangka Waktu Pelayanan

10 s.d. 15 menit.

d. Biaya/Tarif

Gratis.

e. Produk Pelayanan

Kartu anggota perpustakaan.

f. Sarana dan Prasarana

- Komputer
- Printer
- Sistem otomasi perpustakaan
- Ruang pelayanan

g. Kompetensi Pelaksana

- Pustakawan
- Petugas layanan perpustakaan

h. Survey Kepuasan masyarakat (SKM)

Dilakukan melalui pengisian kuisioner pada barcode yang disiapkan.

i. Penanganan Pengaduan

Melalui:

- Kotak saran
- Email resmi
- SP4N-LAPOR

j. Pengawasan Internal

Dilakukan oleh Kepala Bidang Perpustakaan.

2. Layanan Sirkulasi (Peminjaman Dan Pengembalian Buku)

a. Persyaratan

- Memiliki kartu anggota aktif
- Buku tersedia

b. Prosedur

Peminjaman:

1. Pemustaka memilih bahan perpustakaan.
2. Petugas memverifikasi keanggotaan.
3. Buku diproses melalui sistem.
4. Buku diserahkan kepada pemustaka.

Pengembalian:

1. Bahan perpustakaan diserahkan kepada petugas.
2. Petugas memeriksa kondisi bahan perpustakaan.
3. Buku dikembalikan ke sistem.

c. Jangka Waktu

3 s.d. 5 menit.

d. Produk Pelayanan

Layanan peminjaman dan pengembalian buku.

e. Biaya/tarif

Gratis.

f. Ketentuan

- Keterlambatan dikenakan sanksi sesuai ketentuan perpustakaan.
- Buku rusak/hilang wajib diganti.

3. Layanan Referensi

a. Persyaratan

- Mengisi buku tamu
- Menyampaikan kebutuhan informasi

- b. Prosedur
 - 1. Pemustaka berkonsultasi dengan petugas.
 - 2. Petugas membantu penelusuran informasi.
 - 3. Pemustaka menggunakan koleksi referensi.
- c. Jangka Waktu
10 s.d. 30 menit atau sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- d. Produk Pelayanan
Informasi dan bahan referensi.
- e. Biaya/tarif
Gratis

4. Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue)

- a. Persyaratan
 - Mengisi buku tamu
 - Mengetahui kata kunci pencarian (judul, penulis, atau subjek buku).
- b. Prosedur
 - Pemustaka menuju area komputer OPAC yang telah disediakan.
 - Pemustaka memasukkan kata kunci pencarian pada sistem OPAC.
 - Pemustaka mencatat nomor panggil (*call number*) dan status ketersediaan buku yang ditemukan.
 - Pemustaka mencari buku di rak secara mandiri atau meminta bantuan petugas jika mengalami kendala.
- c. Jangka Waktu
10 s.d. 30 menit atau sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- d. Produk Pelayanan
Informasi data bibliografi, nomor panggil buku, dan status ketersediaan koleksi.
- f. Biaya /tarif
Gratis

5. Layanan Baca di Tempat

- a. Persyaratan
 - Mengisi daftar kunjungan
- b. Prosedur
 - 1. Pemustaka memilih bahan perpustakaan.
 - 2. Membaca di ruang baca.
 - 3. Meletakkan koleksi di meja/rak pengembalian.
- c. Jangka Waktu
Sesuai jam layanan.
- d. Produk

Layanan akses baca koleksi perpustakaan.

- g. Biaya
Gratis

6. Layanan Perpustakaan Digital

- a. Persyaratan
 - Terdaftar sebagai anggota
 - Memiliki akun perpustakaan digital
- b. Prosedur
 1. Login ke aplikasi perpustakaan digital.
 2. Menelusuri koleksi digital.
 3. Membaca/meminjam ebook.
- c. Jangka Waktu
Real time/otomatis.
- d. Produk
 - Ebook
 - Koleksi digital lainnya
- h. Biaya
Gratis

7. Layanan Multi Media

- a. Persyaratan
 - Mengisi daftar penggunaan fasilitas
- b. Prosedur
 1. Registrasi penggunaan komputer.
 2. Petugas memberikan akses.
 3. Pemustaka menggunakan fasilitas sesuai ketentuan.
- c. Jangka Waktu
Maksimal sesuai aturan penggunaan.
- d. Biaya/tarif
Gratis.

8. Layanan Anak Dan Literasi

- a. Bentuk Layanan
 - Mendongeng
 - Membaca bersama
 - Pelatihan literasi
 - Kelas kreativitas anak
- b. Persyaratan

Terbuka untuk umum.

c. Produk Pelayanan

Kegiatan edukasi dan literasi.

9. Layanan Perpustakaan Keliling

a. Persyaratan

- Lokasi terjadwal
- Sasaran layanan sekolah, desa, pesantren, komunitas, lembaga pemasyarakatan

b. Prosedur

1. Penjadwalan kunjungan.
2. Pelaksanaan layanan keliling.
3. Peminjaman dan pengembalian buku.

c. Produk Pelayanan

Akses layanan perpustakaan di wilayah layanan.

10. Layanan Informasi Dan Pengaduan

a. Media Pengaduan

- Kotak saran
- Website
- Email
- Media sosial
- SP4N-LAPOR
- Meja pengaduan (help desk)

b. Prosedur

1. Pengaduan diterima.
2. Verifikasi pengaduan.
3. Tindak lanjut penyelesaian.
4. Penyampaian hasil tindak lanjut.

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 3 hari kerja.

11. Layanan Pendaftaran Naskah Kuno

1. Prosedur

Pemohon mendaftarkan Naskah Kuno Ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dengan melengkapi administrasi sebagai berikut :

- a. Data Pemilik
- b. Surat Pernyataan Kepemilikan Naskah Kuno
- c. Surat Kuasa

2. Jangka waktu penyelesaian

Pemeriksaan administrasi dilakukan paling lama 5 (Lima) hari Kerja sejak berkas pendaftaran diterima

12. Layanan Alihmedia Naskah Kuno

Persyaratan :

- a. Menyampaikan permohonan Alihmedia Naskah kuno
- b. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
- c. Mengisi Formulir informasi naskah terkait deskripsi isi dan fisik naskah

I. Pengelolaan Pelayanan Internal

1. Sarana dan Prasarana

- Ruang baca
- Rak buku
- Pendingin ruangan
- Komputer
- Wifi
- CCTV
- Toilet
- Mushola
- Area parkir
- Ruang ramah anak dan disabilitas

2. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana layanan harus:

- Memahami layanan perpustakaan
- Ramah dan komunikatif
- Menguasai sistem otomasi perpustakaan
- Memiliki kemampuan literasi informasi

3. Pengawasan Internal

Dilaksanakan oleh:

- Kepala Dinas
- Kepala Bidang Perpustakaan
- Koordinator layanan perpustakaan

4. Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan:

- Cepat
- Tepat
- Ramah
- Non diskriminatif

- Transparan

III. Maklumat Pelayanan

“Kami siap memberikan pelayanan perpustakaan yang cepat, mudah, ramah, transparan, dan profesional sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.”

IV. Jam Pelayanan

Hari	Jam Pelayanan
Senin – Kamis	08.00 – 16.00
Jumat	08.00 – 11.30
SabtuMinggu/Hari Libur	Tutup

D. PENUTUP

Standar Pelayanan Perpustakaan ini menjadi pedoman bagi seluruh petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna meningkatkan budaya baca, literasi, dan kualitas sumber daya manusia.

Standar pelayanan ini akan dievaluasi secara berkala untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.