

2016

Badan Perpustakaan dan
Arsip Kota Pekanbaru

Lenovo

**[KEPUTUSAN NOMOR 096
TAHUN 2016 TENTANG
PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU]**



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

Jalan Dr. Soetomo No. 1 Telp. (0761) 859318 Fax. (0761) 851135 Pekanbaru

Website : www.bpa.pekanbaru.go.id
Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com

Twitter : @bpadpekanbaru
Fb : badan perpustakaan dan arsip
kota pekanbaru

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA PEKANBARU
Nomor 096 Tahun 2016

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA PEKANBARU

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA PEKANBARU

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru tentang Standar Pelayanan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom, Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
6. Undang-Undang Republik Indonesia 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 31);
13. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2013 Nomor 10);
14. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 sampai 13 Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi dan jasa dalam urusan perpustakaan dan urusan kearsipan meliputi :
1. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 2. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) Perpustakaan
 3. Standar Pelayanan Peminjaman Buku
 4. Standar Pelayanan Pengembalian Buku
 5. Standar Pelayanan Perpanjangan Peminjaman Buku
 6. Standar Pelayanan Pemesanan Buku (Booking)
 7. Standar Pelayanan Penerimaan Hibah Koleksi
 8. Standar Pelayanan Layanan Baca Di Tempat
 9. Standar Pelayanan Layanan Referensi
 10. Standar Pelayanan Perpustakaan Keliling
 11. Standar Pelayanan Layanan Internet
 12. Standar Pelayanan Layanan Peminjaman Arsip
 13. Standar Pelayanan Layanan Penyerahan Arsip
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 18 Januari 2016

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**


Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 1 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah 2. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat Rekomendasi Penelitian dari instansi yang menangani urusan Kesatuan Bangsa dan Politik
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengisi buku tamu 2. Menyerahkan Surat Rekomendasi Penelitian yang diterbitkan instansi yang menangani urusan Kesatuan Bangsa dan Politik 3. Proses surat masuk dan disposisi pimpinan 4. Melaksanakan penelitian sesuai tema/topik dalam Surat Rekomendasi Penelitian ke bidang yang ditunjuk 5. Menyerahkan draft laporan hasil penelitian sebagai tanda penelitian telah selesai 6. Menerima Surat Keterangan Penelitian
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari sejak penelitian selesai
5.	Biaya/ Tarif	Gratis / Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penelitian
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Buku tamu 3. Buku registrasi Surat Keluar 4. ATK 5. Komputer 6. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Fungsional umum administrasi umum 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Surat Keterangan Penelitian berada pada bagian tata usaha dan bidang terkait .
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	5 (Lima) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Tidak ada penolakan jika tema/topik penelitian sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Paraf pelaksana dan tanda tangan pimpinan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 2 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA ANGGOTA (KTA) PERPUSTAKAAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (Kartu Tanda Penduduk/Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa, dll)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menempatkan barang bawaan di loker, mengisi buku tamu dan mengajukan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) 2. Menerima dan mengisi Formulir Pendaftaran KTA dengan melengkapi persyaratan pelayanan 3. Verifikasi berkas Pendaftaran KTA dan input ke Inlis Lite 4. Berfoto di ruang foto yang telah disediakan 5. Pencetakan, penyerahan, registrasi dan penerimaan KTA
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) menit terhitung sejak diterimanya isian formulir yang disertai persyaratan pelayanan
5.	Biaya/ Tarif	Gratis / Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Anggota Perpustakaan
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Server 2. Komputer 3. Printer 4. Meja dan Kursi Kamera 5. Ruang sirkulasi 6. ATK 7. Kamera 8. Tripod 9. Kartu Anggota kosong 10. Jaringan internet 11. Aplikasi Inlis Lite 12. Scanner
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami aplikasi Inlis Lite
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap KTA Perpustakaan berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. KTA Perpustakaan selesai pada hari pengurusan. 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Kode batang KTA
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 3 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki KTA Perpustakaan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker dan mengisi buku tamu atau check point dengan KTA 2. Menelusuri katalog via OPAC atau langsung ke rak buku dan memilih buku yang akan dipinjam 3. Menyerahkan buku yang akan dipinjam berikut KTA 4. Memindai KTA dan verifikasi data peminjaman 5. Memindai kode batang buku atau mencatat dalam buku registrasi peminjaman manual 6. Menstempel tanggal pengembalian pada kartu peminjaman buku dan menyerahkan buku dan KTA kepada pemustaka
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit sejak penyerahan buku dan KTA
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Koleksi Buku Perpustakaan Yang Dapat Dipinjam dan Dibawa Pulang
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Komputer dan jaringan internet 2. Meja dan kursi 3. Rak buku & rambu-rambu perpustakaan 4. Buku registrasi manual 5. Ruang Sirkulasi 6. ATK dan Stempel 7. Aplikasi Inlis Lite
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami aplikasi Inlis Lite
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Peminjaman Buku berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kuota peminjaman buku 2 buah dalam waktu 1 minggu 2. Buku yang dipinjam sesuai sisa kuota 3. Ruangan bebas rokok 4. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Cap Stempel Basah Peminjaman Buku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 4 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki KTA Perpustakaan 2. Buku Perpustakaan yang dipinjam
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker dan mengisi buku tamu atau check point dengan KTA 2. Menyerahkan buku Perpustakaan yang dikembalikan 3. Membuka file anggota dan mengupdate catatan buku yang dipinjam 4. Apabila masih ada sisa pinjaman, pemustaka diingatkan akan sanksi keterlambatan pengembalian 5. Apabila tidak ada sisa pinjaman, kartu buku diparaf dan KTA diserahkan ke pemilik KTA 6. Memasukkan buku ke dalam keranjang dan menyerahkan kepada petugas piket ruangan untuk dikembalikan ke rak sesuai kelasnya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Koleksi buku perpustakaan yang dikembalikan
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Komputer dan jaringan internet 2. Meja dan Kursi 3. Keranjang tempat buku yang dikembalikan 4. Ruang Sirkulasi 5. ATK 6. Buku registrasi manual 7. Aplikasi Inlis Lite
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami aplikasi Inlis Lite
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Pengembalian Buku pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Tidak ada sanksi jika buku kembali tepat waktu 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Paraf Petugas Pengembalian Buku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,


Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 5 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN PEMINJAMAN BUKU

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki KTA Perpustakaan 2. Buku perpustakaan yang akan diperpanjang
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker dan mengisi buku tamu atau check point dengan KTA 2. Menyerahkan buku Perpustakaan yang diperpanjang 3. Membuka file anggota dan mengupdate catatan buku yang dipinjam sesuai jangka waktu perpanjangan 4. Menstempel kartu buku dengan tanggal pengembalian dan menyerahkan buku yang diperpanjang dan KTA
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Koleksi buku perpustakaan yang diperpanjang peminjamannya
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan jaringan internet 2. Meja dan Kursi 3. Buku registrasi manual 4. Ruang Sirkulasi 5. ATK dan Stempel 6. Aplikasi Inlis Lite
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami aplikasi Inlis Lite
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Perpanjangan Peminjaman Buku berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Dapat melakukan satu kali perpanjangan dengan jangka waktu 1 minggu 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Cap Stempel Basah perpanjangan Peminjaman Buku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,


Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 6 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PEMESANAN BUKU (*BOOKING*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki KTA Perpustakaan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker dan mengisi buku tamu atau check point dengan KTA 2. Mengajukan pemesanan buku dengan mengisi formulir pemesanan 3. Menstempel dan menyimpan formulir di folder booking 4. Menginformasikan kepada pemesan buku jika buku yang dipesan sudah tersedia
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Pemesanan Buku
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Meja dan Kursi 3. Rak buku 4. Rambu-rambu perpustakaan 5. Buku 6. Ruang Sirkulasi 7. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami aplikasi Inlis Lite
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Pemesanan Buku berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Dapat melakukan pemesanan dua buku 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	1. Bukti pemesanan koleksi 2. Cap stempel basah pemesanan buku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,


Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 7 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN HIBAH KOLEKSI

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (Kartu Tanda Penduduk/Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa, dll) 2. Koleksi yang dihibahkan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengisi buku tamu dan menyerahkan koleksi yang dihibahkan berikut kartu identitas 2. Memeriksa daftar koleksi yang dihibahkan 3. Membuat Berita Acara Hibah Koleksi 4. Penandatanganan dan stempel Berita Acara Hibah 5. Penyerahan Berita Acara Hibah Koleksi kepada Donatur 6. Penyerahan Koleksi kepada bidang yang menangani akuisisi koleksi perpustakaan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit per koleksi
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Berita Acara Penerimaan Hibah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Meja dan Kursi 3. ATK 4. Kamera
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Administrasi Hibah Koleksi berada pada bidang Akuisisi, Deposit dan Pengolahan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Berita Acara Hibah Koleksi selesai pada hari pengurusan jika koleksi yang dihibahkan sesuai dengan Daftar Koleksi Hibah 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Berita Acara Hibah Koleksi dan Daftar Koleksi Hibah yang distempel basah
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 8 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN LAYANAN BACA DI TEMPAT

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Berpakaian bebas, sopan dan rapi
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker 2. Mengisi buku tamu 3. Menelusuri koleksi buku menggunakan OPAC atau langsung ke rak koleksi 4. Membawa dan membaca pilihan koleksi buku di meja dan kursi yang tersedia 5. Meletakkan koleksi buku di meja baca pemustaka jika sudah selesai
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama jam buka layanan
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan Biaya
6.	Produk Pelayanan	Kegiatan baca koleksi buku di perpustakaan
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Buku tamu 2. Komputer 3. Meja dan Kursi 4. Rak buku 5. Rambu-rambu perpustakaan 6. Koleksi perpustakaan 7. Ruang sirkulasi 8. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap baca di tempat berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Wifi gratis 2. Online Public Acces Catalog (OPAC) 3. Fasilitas baca tersedia selama jam layanan 4. Ruangan bebas rokok 5. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Koleksi buku dan fasilitas milik Pemerintah Kota Pekanbaru
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 9 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN LAYANAN REFERENSI

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki KTA Perpustakaan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker 2. Mengisi buku tamu 3. Menelusuri koleksi buku menggunakan OPAC atau langsung ke rak koleksi atau meminta informasi kepada pustakawan 4. Membawa dan membaca pilihan koleksi buku di meja dan kursi yang tersedia 5. Meletakkan koleksi buku di meja baca pemustaka jika sudah selesai
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit sampai selesai
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Informasi bahan rujukan
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Koleksi perpustakaan 2. Rak buku 3. Komputer dan jaringan internet 4. Meja dan Kursi 5. Rambu-rambu perpustakaan 6. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Referensi berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Wifi gratis 2. Online Public Acces Catalog (OPAC) 3. Fasilitas referensi tersedia selama jam layanan 4. Ruang bebas rokok 5. Ruang ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Informasi rujukan berdasarkan koleksi yang dimiliki Perpustakaan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 10 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Keterbatasan akses pemustaka ke Perpustakaan Umum, atau 2. Surat Permohonan Layanan Perpustakaan Keliling
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mempersiapkan administrasi penugasan dari pimpinan berupa Surat Tugas, Daftar Absen Pemustaka, Daftar Absen Petugas, leaflet/brosur/ banner/alat promosi lainnya 2. Memeriksa kesiapan sarana dan prasarana mobil perpustakaan keliling seperti kesiapan, kerapian dan kebersihan koleksi buku/mobil/mebeulair 3. Melapor kepada pihak yang dikunjungi 4. Mempersiapkan sarana layanan dan media promosi 5. Mengajak pengunjung untuk membaca 6. Mengarahkan pengunjung untuk mematuhi rambu-rambu membaca dan mengisi Absen Pemustaka 7. Mempromosikan layanan perpustakaan (lisan/tulisan) 8. Menerima dan melakukan administrasi terhadap saran/kritikan/hibah buku 9. Merapikan peralatan dan koleksi buku setelah jam layanan 10. Khusus layanan ke sekolah, sehari sebelumnya menginformasi jadwal kunjungan dan meminta daftar siswa pada saat melapor serta meminta cap dan tanda tangan pihak sekolah sebagai bukti dilengkapi daftar absen pemustaka
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai penugasan
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/ Tidak Dikenakan Biaya
6.	Produk Pelayanan	Layanan Baca Di Perpustakaan Keliling
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Mobil Perpustakaan Keliling 2. Meja dan Kursi 3. Rak buku 4. Koleksi perpustakaan 5. Karpet 6. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memiliki Surat Izin Mengemudi bagi supir (minimal SIM A)
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Perpustakaan Keliling pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Mobil Pusteling 2. Koleksi Perpustakaan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Koleksi buku dan fasilitas layanan milik Pemerintah Kota Pekanbaru
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 11 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : **096** Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN LAYANAN INTERNET

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2. SNP Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3. Perwako Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Perwako Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki KTA Perpustakaan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meletakkan barang bawaan di loker 2. Mengisi buku tamu atau check point dengan KTA 3. Meminta password kepada petugas sirkulasi 4. Menggunakan internet maksimal 1 jam dan bisa meminta perpanjangan kepada petugas sirkulasi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama jam buka layanan
5.	Biaya/ Tarif	Gratis/Tidak dikenakan Biaya
6.	Produk Pelayanan	Layanan Internet
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Buku tamu 2. Komputer dan jaringan internet 3. Meja dan Kursi 4. Ruang sirkulasi 5. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pustakawan/Tenaga Perpustakaan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap layanan internet di tempat berada pada bidang Informasi dan Layanan secara berkala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Jaringan internet tersedia selama jam layanan 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Keamanan verifikasi akun
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,**



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 12 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN LAYANAN PEMINJAMAN ARSIP

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP RI Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Perwako Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas dari SKPD / Lembaga lainnya 2. Kartu Tanda Pengenal/Identitas Diri 3. Berpakaian bebas, sopan dan rapi
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengisi buku tamu 2. Mengajukan surat pengantar/surat tugas dan menyerahkan kartu identitas diri 3. Menitipkan barang bawaan ditempat penyimpanan barang yang sudah disediakan 4. Petugas/arsiparis mencari arsip yang dibutuhkan dan menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas 5. Petugas/arsiparis mencatat arsip yang akan dibaca dalam buku register kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas 6. Pengguna membaca di ruang baca atau dapat menggandakan arsip dibawah pengawasan petugas/arsiparis dan setelah mendapat persetujuan dari petugas/arsiparis yang berwenang 7. Pengguna sebelum keluar dari ruang baca menyerahkan kembali arsip kepada petugas/arsiparis 8. Pengguna keluar dari ruang baca mengambil kartu identitas diri dan barang bawaan lainnya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Dokumen kearsipan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Arsip konvensional / arsip tekstual 2. Arsip Foto 3. Arsip Peta 4. ATK 5. Komputer dan printer 6. Buku tamu 7. Lemari arsip 8. Roll opact 9. Filling cabinet 10. Map gantung 11. Boks arsip 12. Folder 13. Rak arsip 14. Meja dan kursi 15. Ruang baca 16. Depo arsip
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Arsiparis 2. Memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas tentang Kearsipan 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap peminjaman arsip berada pada Bidang Informasi Layanan secara berkala
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Ketersediaan koleksi arsip 2. Ruangan bebas rokok 3. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Memastikan arsip yang dipinjamkan tidak hilang dan rusak
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA PEKANBARU,



Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

Lampiran 13 : Keputusan Kepala BPA Kota Pekanbaru
Nomor : 096 Tahun 2016
Tanggal : 18 Januari 2016

STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENYERAHAN ARSIP

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. PP RI Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Perwako Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru
2.	Persyaratan Pelayanan	A. SKPD/Lembaga 1. Surat permohonan penyerahan arsip dari SKPD/Lembaga lainnya dilampiri Daftar Arsip 2. Berita acara serah terima arsip 3. Arsip yang telah ditata sesuai dengan ketentuan B. Perseorangan/Pribadi 1. Kartu identitas diri/tanda pengenal 2. Berpakaian bebas, sopan dan rapi 3. Berita acara serah terima arsip 4. Arsip yang akan diserahkan dan yang mempunyai andil pada Negara dan kebangsaan, pemerintah daerah dan bernilai sejarah)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. SKPD/Lembaga 1. Mengisi buku tamu 2. Mengajukan Surat Permohonan Penyerahan Arsip dari SKPD 3. Menyerahkan berita acara serah terima arsip dan daftar arsip yang akan diserahkan beserta berkas arsip yang telah tertata sesuai ketentuan 4. Petugas/arsiparis melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas arsip yang diserahkan apa sudah sesuai dengan berita acara serah terima arsip telah disepakati B. Perseorangan/Pribadi 1. Mengisi buku tamu 2. Menyerahkan berita acara serah terima arsip dan daftar arsip beserta berkas arsip yang akan diserahkan 3. Petugas/arsiparis melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas arsip yang diserahkan 4. Petugas/arsiparis menyerahkan reward/penghargaan kepada orang yang menyerahkan arsip tersebut berupa sertifikat yang ditandatangani Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis / Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Berita Acara Serah Terima Arsip
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Scanner 3. Kamera 4. Buku tamu 5. Boks arsip 6. Meja dan kursi 7. Ruang tunggu 8. Depo arsip
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Arsiparis 2. Memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas tentang Kearsipan 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap penyerahan arsip berada pada Bidang Akuisisi, Deposit dan Pengolahan secara berkala

No.	Komponen	Uraian
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 0761-859318 3. Website : bpa.pekanbaru.go.id 4. Email : bpadkotapekanbaru@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Ruangan bebas rokok 2. Ruangan ber AC
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Memastikan arsip yang diberikan akan diolah dan disimpan dengan baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA
PEKANBARU,


Ir. Hj. NELFIYONNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19651105 199703 2 003

