

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN HELPDESK SRIKANDI KEARSIPAN
PADA DINAS KEARSIPAN PROV. SUMATRA SELATAN

A. PENDAHULUAN

Dinas Kearsipan Sumatra Selatan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kearsipan. Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut maka Dinas Kearsipan melayani *Helpdesk* SRIKANDI, LKD dan instansi lain ataupun instansi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatra Selatan. Dalam penyelenggaraan *Helpdesk* SRIKANDI tersebut, proses layanan dimulai dari surat permintaan sampai dengan tahap penyelesaian *Helpdesk* SRIKANDI ke instansi pemohon maupun datang langsung ke kantor Dinas Kearsipan. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan konsultasi dan bimbingan kearsipan, maka Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan menetapkan Standar Pelayanan. Standar Pelayanan ini sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas dalam pemberian pelayanan yang berfungsi untuk mengefektifkan proses dalam pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Helpdesk SRIKANDI Kearsipan

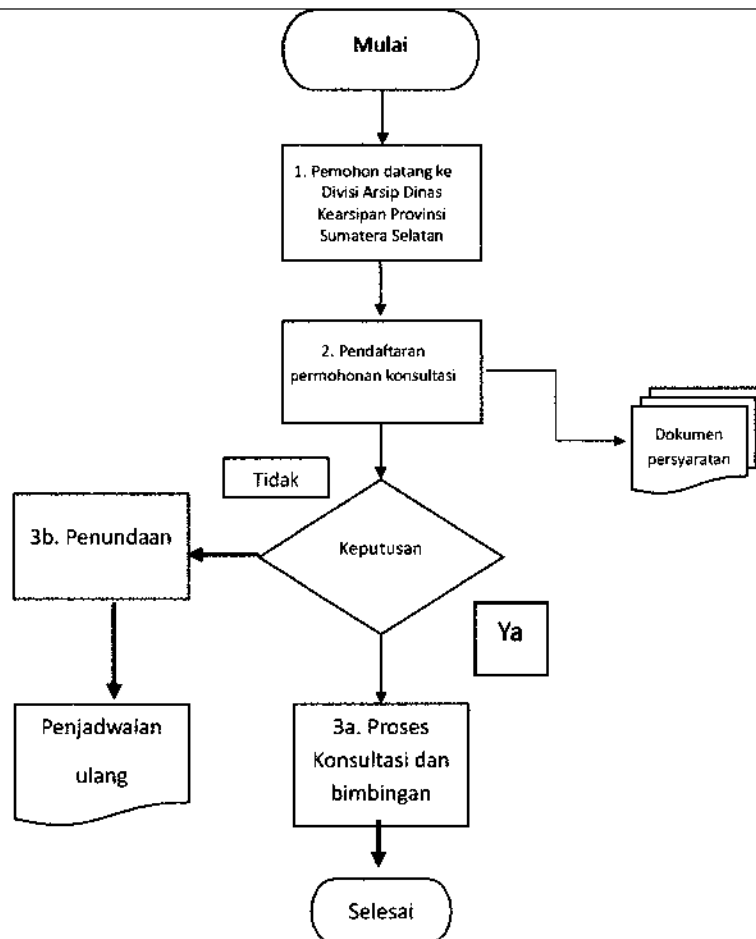
NO	KOMPONEN	URAIAN
a.	Komponen Penyampaian Layanan	
1.	Persyaratan	Persyaratan layanan konsultasi/bimbingan kearsipan sebagai berikut. Surat Permohonan atas Nama Pribadi Yang berhak mendapat layanan <i>Helpdesk</i> SRIKANDI: a. Pegawai OPD b. Unit Kearsipan c. Unit Pengelolaan Arsip d. Instansi swasta dan ormas orpol di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
2.	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	

8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Survei kepuasan Masyarakat (SKM) b. Evaluasi penilaian kinerja pegawai pegawai (PKP) berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait orientasi pelayanan , komitmen , inisiatif kerja, dan Kerjasama
---	------------------------------	---

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 12 Maret 2026
Plt. Kepala Dinas Kearsipan
Provinsi Sumatra Selatan



Zulkarnain, SE, MM
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP: 196902221993031001



Keterangan Bagan :

4. Pemohon datang ke Dinas Kearsipan Kota Provinsi Sumatra Selatan atau dapat melalui telepon.
5. Surat permohonan *Helpdesk* SRIKANDI kepada petugas layanan.
6. Setelah permohonan diterima selanjutnya
 - 3a. Jika *Helpdesk* SRIKANDI dapat diterima, maka permohonan langsung dapat melakukan *Helpdesk* SRIKANDI kearsipan sesuai keinginan pemohon
 - 3b. Jika konsultasi tidak dapat dilakukan, maka pemohon diberi waktu untuk penjadwalan ulang, selesai.
4. Selesai

3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 menit untuk verifikasi permohonan pelayanan <i>Helpdesk</i> SRIKANDI disesuaikan dengan jam operasional layanan dan kebutuhan pemohon
4	Tarif/biaya	Tidak dikenakan biaya
5	Produk layanan	Rekomendasi informasi terkait kearsipan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh pemohon
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Datang langsung ke Ruang Layanan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan b. Pengirim Surat ke Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan

		c. Jl Demang Lebar Daun d. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) e. Email : bidanglayanankearsipan@gmail.com f. Keluhan/Pengaduan g. Kotak Pengaduan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan h. Responsivitas pengaduan : 3 (Tiga) hari kerja penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
B.	Komponen Standar Pelayanan	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Standar Kualitas Hasil Kerja Pejabat Fungsional Arsiparis c. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Kearsipan (Lembaran Daerah Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2014 Nomor 18); d. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 18 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Berita Daerah Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2015 Nomor 39) e. Pergub Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian-Uraian Dan fungsi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan.
2	Sarana dan Prasarana, atau Fasilitas	a. sarana dan prasarana • Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin udara (AC) • Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat terpisah; • Jaringan internet; • Computer dan printer • Telepon; • Lemari dokumen; • Lemari karantina berkas; • Meja; • Kursi; • Alat tulis kantor; • Toilet umum; b. Fasilitas pendukung

		• Perpustakaan dan bahan bacaan; • Ruang ibadah (Musholla); • Area merokok; • Televisi; • Air minum; • Kotak pengaduan; • Step lobby/ramp; • Tabung pemadam api; • Penunjuk jalur evakuasi • Security
3	Kompetensi pelaksanaa	h. Arsiparis : terampil mahir , penyelian , ahli pertama, ahli muda, dan ahli madya i. b. Pengelola arsip : pranata produksi arsip, pranata restoran arsip tenaga bantu , dan tenaga teknis
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan Langsung hingga Kepala Dinas b. Pengendalian dilakukan oleh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)
5	Jumlah pelaksanaan	Maksimal 6 s.d 7 orang
6	Jaminan pelayanan	A. Adanya Kepastian Persyaratan, Prosedur, Proses, Waktu, Dan Didukung Oleh Sumber Daya Manusia Yang Berkompetensi Di Bidang Masing – Masing, Sesuai Dengan Tugas Dan Fungsi Jabatan. B. Adanya Jaminan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Adil, Akuntabel, Dan Transparan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Adanya jaminan ruang layanan aman dan nyaman. b. Adanya kenyamanan dengan dijaga satpam / security 2 personel c. Adanya SOP Dinas Kearsipan provinsi Sumatra Selatan d. Terdapat tabung pemadam api di Lokasi yang telah ditentukan oleh badan penanggulangan bencana daerah (BPBD) kota provinsi sumatra Selatan e. Tempat parkir kendaraan yang luas; f. Ketersediaan loker penitipan barang dan kunci pengaman

8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Survei kepuasan Masyarakat (SKM) b. Evaluasi penilaian kinerja pegawai pegawai (PKP) berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait orientasi pelayanan , komitmen , inisiatif kerja, dan Kerjasama
---	------------------------------	---

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 12 Maret 2026
Plt. Kepala Dinas Kearsipan
Provinsi Sumatra Selatan



Zulkarnain, SE, MM
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP: 196902221993031001