



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jalan Yudistiro XIV Nomor 7 Wonogiri, Jawa Tengah, Kode Pos 57612
Telepon (0273) 321303, 321643
Laman www.disarpus.wonogirikab.go.id, Pos-el disarpus@wonogirikab.go.id

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
PELAYANAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2026

Service Level Agreement (SLA) Pelayanan ini merupakan instrumen penguatan atas Standar Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonogiri. Target waktu layanan dalam dokumen ini mengacu pada komponen Waktu Pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonogiri Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan.

A. DASAR

Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonogiri Nomor 35 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonogiri.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. memberikan kepastian target waktu penyelesaian layanan kepada pengguna layanan;
2. menjadi acuan petugas dalam memenuhi standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan;
3. memudahkan monitoring dan evaluasi ketercapaian layanan secara berkala; dan
4. menjadi dasar tindak lanjut apabila penyelesaian layanan melampaui target waktu.

C. MATRIKS SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

No.	Jenis Layanan	Target SLA	Output	Indikator Pemenuhan	Tindak Lanjut jika Melewati Target
1	Konsultasi Kearsipan	± 4 hari	Konsultasi kearsipan	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
2	Peminjaman Arsip	± 2 hari	Peminjaman arsip	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
3	Dongeng Cerita Anak / Outing Class	± 2,5 jam	Layanan dongeng / outing class	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
4	Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan	± 1,5 jam	Kartu anggota perpustakaan	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
5	Peminjaman Buku Perpustakaan	± 1 jam	Peminjaman buku	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
6	Buku Siap Layan	± 10 menit	Buku siap layan	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
7	Pengembalian Buku Perpustakaan	± 20 menit	Pengembalian buku	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti

No.	Jenis Layanan	Target SLA	Output	Indikator Pemenuhan	Tindak Lanjut jika Melewati Target
8	Pengaduan Masyarakat Bidang Kearsipan	± 25 hari	Tindak lanjut pengaduan kearsipan	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
9	Pengaduan Masyarakat Bidang Perpustakaan	± 25 hari	Tindak lanjut pengaduan perpustakaan	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
10	Pojok Baca	± 30 menit	Layanan pojok baca	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
11	Perpustakaan Digital (i-Wonogiri)	± 20 menit	Akses layanan i-Wonogiri	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti
12	Baca di Tempat	± 1 jam	Layanan baca di tempat	Layanan selesai sesuai target waktu	Dicatat penyebabnya, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti

D. PELAKSANAAN DAN MONITORING

1. Petugas pelayanan mengupayakan penyelesaian layanan sesuai target SLA.
2. Ketercapaian SLA dihitung dari layanan yang selesai sesuai target dibandingkan dengan seluruh layanan yang selesai pada periode evaluasi.
3. Layanan yang melewati target dicatat penyebab keterlambatannya dan dikoordinasikan dengan penanggung jawab layanan untuk tindak lanjut.
4. Monitoring dilaksanakan secara berkala dan digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.
5. Apabila Standar Pelayanan mengalami perubahan, target SLA disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

E. INDIKATOR EVALUASI

Persentase Ketercapaian SLA = (Jumlah layanan selesai sesuai target / Jumlah layanan selesai) × 100%

Bukti monitoring dapat berupa register layanan, buku kunjungan, log aplikasi, rekap pengaduan, laporan layanan, atau bukti lain yang relevan sesuai karakteristik masing-masing layanan.

F. PENUTUP

SLA Pelayanan ini digunakan sebagai acuan internal dalam pengendalian kualitas pelayanan dan sebagai instrumen monitoring atas pelaksanaan Standar Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonogiri.

Ditetapkan di Wonogiri
pada tanggal, 10 Agustus 2026



KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN WONOGIRI,

MAWAN TRI HANANTO, SSTP, M.Si
NIP. 198105051999121002