

**TAHUN  
2019**



**STANDAR PELAYANAN  
DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN ARSIP DAERAH DIY**



**DPAD DIY**

Jalan Tentara Rakyat Mataram  
No.29 Yogyakarta  
Telp: (0274) 531969 /Fax: (0274)  
563367  
[www.dpad.iogiaprov.go.id](http://www.dpad.iogiaprov.go.id)



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH**

Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 29, Telepon (0274) 513969  
www.dpad.jogjaprov.go.id  
YOGYAKARTA, 55231

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**NOMOR : 72/KEP/2019**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA UNIT LAYANAN ARSIP  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hal dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut di atas perlu dibuat Keputusan Kepala Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang- Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827
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 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 , 3 , 10 , dan 11 tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Kepala ANRI Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5 , Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5 );
9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 7 , Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Arsip DPAD DIY Sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Arsip DPAD DIY meliputi ruang lingkup pelayanan : jasa

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal, 01 April 2019

Kepala Dinas Perpustakaan dan  
Arsip Daerah DIY



Dra. Monika Nur Lastiyani, MM \*  
NIP.19631207 199003 2 0051

Lampiran : Penetapan Standar Pelayanan pada  
Unit Layanan Arsip  
Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Daerah  
Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 72 /KEP/2019  
Tanggal : 01 April 2019

## **A. PENDAHULUAN**

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Bab III Pasal 4 menyebutkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan urusan pemerintahan bidang kearsipan. Sedangkan Pasal 5 menyebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah mempunyai fungsi:

- a. Menyusun program kerja Dinas;
- b. Perumusan kebijakan teknis bidang perpustakaan dan kearsipan;
- c. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian bidang kearsipan kabupaten/ kota;
- d. Pelaksanaan koordinasi bidang perpustakaan kabupaten/ kota;
- e. Pengelolaan, pelestarian, dan pemanfaatan bahan pustaka dan arsip;
- f. Pembinaan perpustakaan Perangkat Daerah;
- g. Pembinaan dan fasilitasi perpustakaan dan kearsipan pada Satuan Pendidikan Menengah dan Sekolah Luar Biasa di lingkungan Pemerintah Daerah;
- h. Fasilitasi penyelenggaraan urusan perpustakaan dan kearsipan Pemerintah Kabupaten/ Kota;
- i. Pengelolaan arsip sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Pembinaan dan pengawasan kearsipan pada pencipta arsip di lingkungan Pemerintah Daerah dan lembaga kearsipan daerah kabupaten/ kota;
- k. Perlindungan, pelestarian, pengembangan, pemanfaatan bahan pustaka dan dokumen/ arsip sebagai warisan budaya;
- l. Fasilitasi pengelolaan bahan pustaka dan arsip Kasultanan dan Kadipaten;
- m. Pemberdayaan sumber daya dan mitra kerja bidang perpustakaan dan kearsipan;
- n. Pelayanan perpustakaan dan kearsipan
- o. Pembinaan jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis di lingkungan Pemerintah Daerah;
- p. Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan;
- q. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan dan pengawasan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan kabupaten/ kota;
- r. Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang perpustakaan dan kearsipan;

- s. Pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan;
- t. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas;
- u. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Dari fungsi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah di atas terdapat tiga fungsi yang berkaitan dengan pelayanan arsip, yaitu pemanfaatan arsip; pemanfaatan dokumen/ arsip sebagai warisan budaya; dan pelayanan kearsipan. Fungsi tersebut menjadi bagian fungsi dari Seksi Layanan Arsip.

Pada Bab II Pasal 3 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Nomor 70 Tahun 2018 disebutkan bahwa susunan organisasi Dinas terdiri atas:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri atas:
  - 1. Subbagian Program;
  - 2. Subbagian Keuangan;
  - 3. Subbagian Umum.
- c. Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi, terdiri atas:
  - 1. Seksi Deposit, Pengelolaan Bahan Pustaka, dan Informasi;
  - 2. Seksi Pelestarian Bahan Pustaka.
- d. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan, terdiri atas:
  - 1. Seksi Pembinaan Perpustakaan;
  - 2. Seksi Pengembangan Minat dan Budaya Baca.Bidang Pembinaan dan Pengembangan Sistem Kearsipan, terdiri atas:
  - 1. Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;
  - 2. Seksi Pengelolaan Arsip.
- e. Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip, terdiri atas:
  - 1. Seksi Pelestarian Arsip;
  - 2. Seksi Layanan Arsip.
- f. Unit Pelaksana Teknis; dan
- g. Jabatan Fungsional.

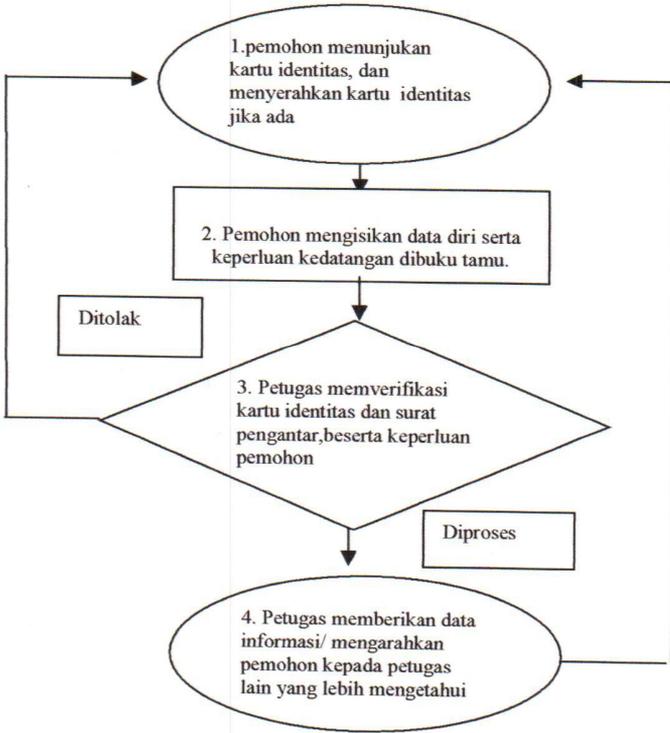
Dari susunan organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah tersebut terlihat bahwa Seksi Layanan Arsip sebagai penyelenggara fungsi layanan arsip berada di bawah Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip. Secara khusus, fungsi dari Seksi Layanan Arsip tercantum pada Bab III Pasal 37, yaitu:

- a. Penyusunan program kerja Seksi Layanan Arsip;
- b. Penyiapan fasilitasi kebijakan teknis layanan arsip;
- c. Pelaksanaan penelusuran sumber dan wisata arsip;
- d. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan;
- e. Pelaksanaan layanan teknis dan advokasi/ konsultasi kearsipan;
- f. Pelaksanaan pemasyarakatan arsip;
- g. Pelaksanaan autentifikasi arsip;
- h. Pengelolaan dan layanan informasi kearsipan berbasis teknologi informasi;
- i. Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan Seksi Layanan Arsip;
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

## B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Publik**

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia/ Warga Negara Asing. 2) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain. 3) Menyerahkan surat pengantar atau surat ijin baik dari pribadi, universitas, instansi ataupun perusahaan swasta tentang keperluan dari informasi publik (jika ada). 4) Melakukan pengisian data dibuku tamu yang memuat keterangan identitas pribadi serta keperluan/ hal yang dibutuhkan, yang disertai dengan tanda tangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre>           graph TD             A([1. pemohon menunjukkan kartu identitas, dan menyerahkan kartu identitas jika ada]) --&gt; B[2. Pemohon mengisi data diri serta keperluan kedatangan dibuku tamu.]             B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi kartu identitas dan surat pengantar, beserta keperluan pemohon}             C -- Ditolak --&gt; A             C -- Diproses --&gt; D([4. Petugas memberikan data informasi/ mengarahkan pemohon kepada petugas lain yang lebih mengetahui])             D --&gt; A           </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan</li> <li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil</li> </ol>

		<p>verifikasi petugas berupa :</p> <p>a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon atau jika petugas tidak mengetahui, langsung mengarahkan kepada siapa/ kemana pemohon mendapatkan data informasi yang dibutuhkan.</p> <p>b. Permohonan ditolak</p> <p>4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon</p> <p><b>Media Informasi :</b></p> <p>1) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor Telp. (0274) 566170, 513969, Fax : (0274)566170</p> <p>2) Melalui email Langsung mengajukan data diri dan keperluan data informasi publik ke <a href="mailto:layanansipbpad@gmail.com">layanansipbpad@gmail.com</a></p> <p>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 1 Yogyakarta</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p>
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat dikenakan tarif sesuai SOP yang sudah ditetapkan di layanan arsip DPAD DIY.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, antara lain :

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan informasi arsip</li> <li>2) Layanan peminjaman arsip</li> <li>3) Layanan reproduksi arsip</li> <li>4) Layanan restorasi arsip</li> <li>5) Layanan konsultasi kearsipan</li> <li>6) Layanan pemasyarakatan arsip</li> <li>7) Layanan arsip vital masyarakat</li> <li>8) Layanan pengaduan</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan kritik</li> <li>- Sms pengaduan ke 082326786667</li> <li>- Email: layananarsipbpad@gmail.com</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas,; Meja; Kursi; Telepon; Buku tamu, Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Unit layanan arsip DPAD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Unit layanan arsip DPAD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Tersedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP</p>

2. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Arsip**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Memiliki jaringan internet 2) Datang ke Unit Layanan Arsip
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>A. Jaringan Internet</b></p> 1) SIDKKAS untuk layanan akses Khasanah Arsip 2) SIKS untuk layanan informasi arsip 3) JIKN (Jaringan Informasi Kearsipan Nasional) <p><b>B. Melalui Unit Layanan Arsip</b></p> 1) Pengguna menemui petugas layanan di Unit Layanan Arsip 2) Pengguna menelusuri khasanah arsip melalui Daftar Katalog Khasanah Arsip Statis DIY, Guide Khasanah Arsip Statis DIY 3) Pengguna menelusuri arsip melalui Daftar Arsip Statis, atau Inventaris Arsip 4) Pengguna yang ingin mencari tema arsip secara tematik da-pat ditelusuri melalui Guide Arsip Tematik, Naskah Sumber. Pengguna menelusuri arsip digital melalui aplikasi media akses. Untuk membuka dengan mengetik <i>otomasi</i> .
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 2 menit
4.	Biaya/tarif	Layanan Informasi tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan kritik - Sms pengaduan ke 082326786667 - Email: layananarsipbpad@gmail.com *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3) Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</li> <li>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> <li>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>10) Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komputer</li> <li>2) Media sosialisasi</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelestarian : S1 dan Layanan</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</li> <li>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</li> <li>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang</li> <li>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> </ol>

		2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) 3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai 5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Rambu-rambu Keselamatan Kerja - Titik Kumpul - Jalur Evakuasi - Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran - P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan Arsip
9.	Aksesibilitas	Tesedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WI Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

3. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Peminjaman Arsip**

#### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Untuk masyarakat diwajibkan menunjukkan kartu identitas / KTP / Kartu Pelajar yang masih berlaku, paspor beserta surat ijin dari LIPI bagi warga negara asing, surat permohonan dari pimpinan Fakultas/Perguruan Tinggi untuk mahasiswa, surat permohonan dari pimpinan instansi untuk instansi pemerintah/swasta. 2. Mengisi formulir peminjaman arsip. 3. Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<b>Peminjaman Arsip :</b> 1. Pengguna datang ke Seksi Layanan Arsip (Unit Layanan Arsip) 2. Petugas layanan menerima pengguna, menanyakan keperluan-annya, memandu pengisian buku tamu, dan memandu pengguna untuk meletakkan barang yang

tidak diperkenankan dibawa ke ruang layanan.

3. *User consultant* mewawancarai pengguna dan memandu penggunaan sarana temu kembali berupa senerai/daftar arsip, inventaris, guide, maupun elektronik.
4. Pengguna menyerahkan persyaratan pemesanan arsip dan formulir pemesanan arsip yang telah diisi.
5. Petugas layanan menerima persyaratan berupa surat pengantar, dan formulir pemesanan arsip yang telah diisi.
6. Petugas layanan arsip menerima persyaratan berupa surat pengantar dan formulir pemesanan arsip dan menyerahkan formulir pemesanan arsip ke pejabat layanan yang berwenang untuk dimintakan persetujuannya.
7. Pejabat layanan menandatangani formulir pemesanan dan menyerahkan kepada petugas layanan arsip.
8. Petugas layanan arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas transit arsip.
9. Petugas transit arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas depot.
10. Petugas depot mencari arsip di ruang penyimpanan arsip dan mencatat arsip yang dipesan dalam buku kendali arsip dan melampirkan kendali peminjaman arsip pada sampul arsip yang dipesan.
11. Petugas transit menerima dan mencatat arsip yang datang dari petugas depo, dan memberi tanda tangan pada lampiran kendali peminjaman arsip kemudian menyerahkan arsip ke petugas layanan.
12. Petugas layanan arsip menandatangani lampiran kendali peminjaman arsip pada baris "peminjaman arsip (Saat menerima arsip) kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna untuk dibaca di ruang baca.
13. Pengguna arsip membaca arsip yang dipesan di ruang baca.
14. Petugas mengawasi penggunaan arsip di ruang layanan

Ketentuan khusus:

- \*) Pengguna tidak diperkenankan memotret arsip.
- \*) Arsip hanya dapat dibaca di ruang baca.

#### **Pengembalian Arsip**

- 1) Pengguna mengembalikan arsip yang dipesan
- 2) Petugas layanan arsip menerima dan mengecek keutuhan/ kelengkapan arsip, menandatangani kendali peminjaman arsip pada baris "peminjam arsip (saat mengembalikan arsip) kemudian mengembalikan arsip ke petugas transit.
- 3) Petugas transit menerima, mengecek dan mencatat pengembalian arsip kemudian mengembalikan arsip ke petugas depot.

		4) Petugas depot menerima dan mengecek arsip dari petugas transit, mencatat pengembalian arsip ke buku kendali arsip, menandatangani lampiran kendali arsip, menandatangani lampiran Kendali Peminjaman Arsip dan menyimpan lampiran Kendali Peminjaman Arsip serta mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 5 menit / berkas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Membaca arsip tekstual, foto, kartografi di ruang baca
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan kritik</li> <li>- Sms pengaduan ke 082326786667</li> <li>- Email: layananarsipbpad@gmail.com</li> </ul> *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

#### **KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>10. Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan,</li> </ol>
----	-------------	--

		Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Katalog Khasanah Arsip</li> <li>2. Sistem Aplikasi Daftar Katalog Khasanah Arsip (SIDKKAS)</li> <li>3. Sistem Informasi Kearsipan Statis, Jaringan Informasi Kearsipan Nasional.</li> <li>4. Daftar arsip statis</li> <li>5. Inventaris Arsip</li> <li>6. Guide khazanah</li> <li>7. Guide tematik</li> <li>8. Formulir peminjaman</li> <li>9. Ruang baca</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</li> <li>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</li> <li>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 2 orang</li> </ul> <p>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang ber-kompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>- Titik Kumpul</li> <li>- Jalur Evakuasi</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>- P3K</li> </ul>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali, oleh: 1) Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip 2) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 3) Kepala Seksi Layanan Arsip
9.	Aksesibilitas	Tesedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WI Hari Jumát : 08.00 s/d 11.00WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

4. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
Jenis Pelayanan : **Layanan Reproduksi Arsip**

#### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Untuk masyarakat diwajibkan menunjukkan kartu identitas / KTP yang masih berlaku, paspor beserta surat ijin dari LIPI bagi warga negara asing, surat permohonan dari pimpinan Fakultas/Perguruan Tinggi mahasiswa, surat permohonan dari pimpinan instansi untuk instansi pemerintah/swasta. 2) Mengisi formulir reproduksi arsip.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Setelah menerima berkas persyaratan penggandaan arsip, petugas layanan memberikan formulir reproduksi/penggandaan dan memandu pengisian kepada pengguna. 2) Pengguna menyerahkan formulir reproduksi/penggandaan yang telah diisi kepada petugas layanan 3) Petugas layanan arsip menyerahkan formulir reproduksi/ penggandaan yang telah diisi pengguna ke <i>user consultant</i> 4) <i>User consultant</i> menerima formulir reproduksi/penggandaan yang telah diisi dari petugas layanan, menyeleksi arsip yang akan digandakan termasuk bersifat terbuka/tertutup, memberikan hasil seleksi kepada petugas layanan. 5) Petugas layanan arsip meminta pengesahan persetujuan reproduksi/penggandaan arsip kepada pejabat layanan 6) Pejabat layanan menyetujui dan menandatangani formulir reproduksi/penggandaan, menyerahkan pengesahan formulir reproduksi/penggandaan kepada petugas layanan. 7) Petugas layanan memberikan dan memandu cara pengisian formulir perjanjian/pernyataan pengguna

		<p>arsip dan kwitansi pembayaran</p> <p>8) Pengguna menyerahkan formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran yang telah diisi serta membayar biaya reproduksi/penggandaan kepada petugas layanan.</p> <p>9) Petugas layanan memberikan berkas formulir reproduksi/penggandaan, formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran yang telah diisi kepada petugas reproduksi/penggandaan.</p> <p>10) Petugas reproduksi/penggandaan meminjam arsip yang akan digandakan ke petugas depot</p> <p>11) Petugas depot mengambil arsip yang akan digandakan di tempat penyimpanan arsip, mencatat arsip yang akan digandakan dalam buku kendali arsip dan menyerahkan arsip yang akan digandakan ke petugas reproduksi/penggandaan.</p> <p>12) Petugas reproduksi/penggandaan menggandakan arsip yang dipesan, dan setelah arsip selesai digandakan dikembalikan ke petugas depot</p> <p>13) Petugas depot menerima dan mencatat pengembalian arsip yang sudah digandakan ke dalam buku kendali arsip, dan mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip.</p> <p>14) Petugas reproduksi/penggandaan menyerahkan hasil penggandaan ke petugas layanan.</p> <p>15) Petugas layanan melegalisir hasil reproduksi/penggandaan arsip dan memberikan hasil reproduksi/penggandaan arsip kepada pengguna.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Arsip kertas : 1 x 24 jam</p> <p>Arsip foto : 2 x 24 jam</p> <p>Arsip rekaman suara : 2 x 24 jam</p> <p>Arsip Kartografi : 2 x 24 jam</p> <p>Arsip Audio Visual : 2 x 24 jam</p>
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan PERDA DIY Nomor 12 tahun 2011 dan PERKA BPAD DIY No 135/KEP/2012.
5.	Produk pelayanan	Reproduksi arsip untuk pengguna
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan kritik</li> <li>- Sms pengaduan ke 082326786667</li> <li>- Email: layananarsipbpad@gmail.com</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Trnasaksi Elektronik</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbu-kaan Informasi Publik</li> <li>3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> <li>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>10) 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu</li> <li>2) Komputer</li> <li>3) Alat cetak foto, arsip tekstual</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelestarian : S1 dan Layanan</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</li> <li>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</li> <li>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 2 orang</li> <li>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</li> </ul>

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM.</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu KeselamatanKerja</li> <li>- TitikKumpul</li> <li>- Jalur Evakuasi</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>- P3K</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip</li> <li>2) Kepala Seksi Layanan Arsip Statis.</li> </ol>
9.	Aksesibilitas	Tesedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB          Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB          Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP</p>

5. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Loker Penitipan**

#### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kartu Identitas (asli) yang masih berlaku sebagai jaminan, antara lain:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Pelajar/Mahasiswa</li> <li>• KTP</li> <li>• SIM</li> <li>• Pasport untuk WNA</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Peminjaman Kunci</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna menyerahkan kartu Identitas</li> <li>2) Petugas loker memberikan kunci loker pada Pengguna arsip</li> <li>3) Petugas menempatkan kartu identitas di kotak kartu</li> </ol>

		<p>sesuai nomor kunci yang diberikan</p> <p>4) Pengguna menuju ke ruang loker dan memasukkan barang (Tas, Jaket, Laptop. dsb) ke loker</p> <p>5) Kunci loker di bawa pengguna</p> <p><b>Pengembalian Kunci</b></p> <p>1) Pengguna menuju ke ruang loker dan mengambil barang (Tas, Jaket, Laptop, dsb) ke loker</p> <p>2) Pengguna menyerahkan kunci pada petugas di loket loker</p> <p>3) Petugas menyerahkan kartu identitas dari kotak kartu sesuai nomor kunci yang diberikan Pengguna</p> <p>Pengguna membawa kembali kartu identitas</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a) Peminjaman kunci 1 menit</p> <p>b) Pengembalian kunci 1 menit</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Loker Penitipan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan kritik</li> <li>- Sms pengaduan ke 082326786667</li> <li>- Email: layananarsipbpad@gmail.com</li> </ul> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</p> <p>10) Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Loker</p> <p>2) Tempat kunci</p> <p>3) Ruang Tunggu</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1</p> <p>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</p> <p>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</p> <p>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Dilakukan oleh tim audit internal</p> <p>3) Koordinator Pelaksana</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang</p> <p>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 1 orang</p> <p>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</p> <p>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</p> <p>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</p> <p>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>- Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>- Titik Kumpul</p> <p>- Jalur Evakuasi</p> <p>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>- P3K</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh:

		1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan 2. Kepala Seksi Layanan Arsip Statis.
9.	Aksesibilitas	Tesedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

6. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
Jenis Pelayanan : **Layanan Konsultasi Kearsipan**

#### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Mengisi buku pengunjung 2) Menunjukkan identitas
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Pengunjung datang ke Unit Pelayanan Arsip 2) Petugas menanyakan tujuan kedatangan pengunjung. 3) Pengunjung mengisi buku pengunjung, menyampaikan tujuan kedatangan yang diinginkan. 4) Petugas mengarahkan pengunjung, ke Arsiparis/pejabat yang berkompeten 5) Petugas mempersilahkan pengunjung, menunggu ke ruang tunggu 6) Petugas mempertemukan pengunjung kepada arsiparis/ pejabat yang berkompeten di ruang konsultasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan kritik - Sms pengaduan ke 082326786667 - Email: layananarsipbpad@gmail.com *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> <li>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>10) Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu</li> <li>2) Ruang konsultasi</li> <li>3) Air Conditioner</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</li> <li>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</li> <li>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 orang</li> <li>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</li> </ul>

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>- Titik Kumpul</li> <li>- Jalur Evakuasi</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>- P3K</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip</li> <li>2) Kepala Seksi Layanan</li> </ol>
9.	Aksesibilitas	Tersedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB          Hari Jumat : 08.00 s/d 13.30 WIB          Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP</p>

7. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pemasarakatan Arsip**

#### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengunjung mengisi buku tamu</li> <li>2) Petugas memberikan pengarahan dan penjelasan mengenai pengelolaan arsip, pameran arsip, dan pemutaran arsip audio visual bernilai sejarah.</li> </ol> <p>Ketentuan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas melayani konsultasi arsip, dan layanan perbaikan arsip untuk masyarakat.</li> <li>2) Lokasi layanan pemasarakatan arsip berada di DPAD DIY dan kabupaten/kota di DIY, seperti :</li> </ol>

		Balai RT/RW, alun-alun, layanan kesehatan, dan kantor pemerintahan. Jadwal pemasyarakatan arsip dipublikasikan melalui media publikasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	+120 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Pemasyarakatan Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan kritik - Sms pengaduan ke 082326786667 - Email: layananarsipbpad@gmail.com *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

#### **KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY**

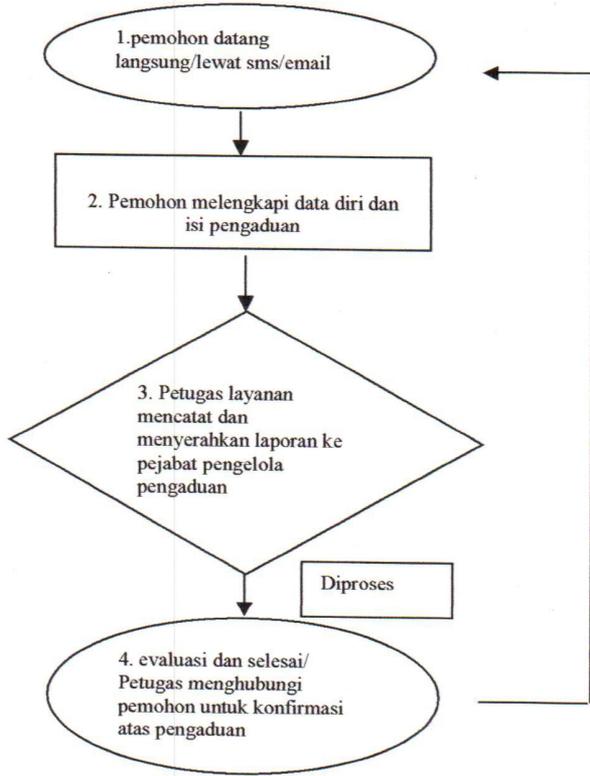
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik</li> <li>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</li> <li>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>10) Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata</li> </ol>
----	-------------	--

Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;		
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bus wisata arsip</li> <li>2) Mobil Sadar Arsip</li> <li>3) Ruang pertemuan</li> <li>4) Ruang Diorama</li> <li>5) Ruang Audiovisual</li> <li>6) Media sosialisasi</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1</li> <li>3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2</li> <li>4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 10 orang</li> <li>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 25 orang</li> <li>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompoten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>3. Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk</li> <li>4. Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</li> <li>5. Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM</li> <li>6. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengemudi mempunyai SIM</li> <li>- Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>- Pengecekan kesiapan mobil dilakukan secara rutin</li> <li>- Asuransi</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan</li> <li>2) Kepala Seksi Layanan Arsip</li> </ol>
9.	Aksesibilitas	Tesedia toilet
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB

	Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP
--	--

8. Satuan Kerja : Seksi Layanan Arsip  
Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas, serta isi pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan/ mengirim lewat sms/ email.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A([1. pemohon datang langsung/lewat sms/email]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi data diri dan isi pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas layanan mencatat dan menyerahkan laporan ke pejabat pengelola pengaduan}     C --&gt; D[Diproses]     D --&gt; E([4. evaluasi dan selesai/ Petugas menghubungi pemohon untuk konfirmasi atas pengaduan])     E --&gt; A   </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menuliskan dan mengirimkan isi pengaduan yang disertai data diri lengkap melalui kotak pengaduan/ sms pengaduan/ email pengaduan.</li> <li>2. Oleh petugas layanan arsip akan diverifikasi kemudian dibuatkan laporan pengaduan dan diserahkan kepada pejabat pengelola pengaduan.</li> <li>3. Berdasarkan laporan pengaduan, akan dilakukan evaluasi dan laporan pengaduan selesai.</li> <li>4. Jika laporan pengaduan bersifat penting, atau data</li> </ol>

		<p>pengaduan kurang lengkap, maka petugas layanan akan menghubungi pemohon pengaduan yang disertai dokumen laporan pengaduan.</p> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat di Jln. Tentara rakyat mataram no. 1 Yogyakarta.</li> <li>2. Melalui email/SMS; Dapat menyampaikan pengaduan melalui email ke <a href="mailto:layanansipbpad@gmail.com">layanansipbpad@gmail.com</a></li> <li>3. Dapat menyampaikan pengaduan melalui sms ke nomor 082326786667</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduanakan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun web site.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk pulsa sms/ akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran</li> <li>b. email : <a href="mailto:layanansipbpad@gmail.com">layanansipbpad@gmail.com</a></li> <li>c. sms ke 082326786667</li> </ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013</li> <li>2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	DPAD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	DPAD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 01 April 2019

Kepala Dinas Perpustakaan  
dan Arsip Daerah DIY

Dra. Monika Nur Lastiyani, MM ✕  
NIP.19631207 199003 2 005 1