



**PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN  
2024**

# **DOKUMEN STANDAR PELAYANAN**

**Dinas Perpustakaan dan  
Arsip Daerah DIY**

Jl. Janti, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, 55198  
Telp (0274) 5018820, 5021980/ Faks (0274) 5021490  
[dpad.jogjaprovo.go.id](http://dpad.jogjaprovo.go.id)



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

Alamat : Jl. Janti, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, Kode Pos 55198 Telepon  
(0274) 5018820, 5021980, Faksimile (0274) 5021490.

Website : dpad.jogjapro.go.id Email dpad@jogjapro.go.id

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 00.8.3.2/2782 TAHUN 2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA 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 hak 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 Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan;

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...

2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
6. 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);
7. 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 Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
11. Keputusan Presiden Nomor 105 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Arsip Statis;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun

- 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. 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 Nomor 5);
  14. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
  15. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha;
  16. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
  17. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Rincian Lain-Lain pendapatan asli daerah Yang Sah;
  18. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
  19. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU...

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 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 : Bantul

pada tanggal :25 Maret 2024

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR: 00.8.3.2/2782  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**A. PENDAHULUAN**

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 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. Penyusunan 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. Pelindungan...

- k. Pelindungan, pelestarian, pengembangan, pemanfaatan bahan pustaka dan dokumen/arsip sebagai warisan budaya;
- l. Fasilitasi pengelolaan bahan pustaka dan arsip Kasultanan dan Kadipaten;
- m. Pemberdayaan sumberdaya dan mitra kerja bidang perpustakaan dan kearsipan;
- n. Pelayanan perpustakaan dan kearsipan;
- o. Pembinaan jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis;
- p. Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan;
- q. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota;
- r. Fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi Dinas;
- s. Penyediaan, pelayanan data, informasi, dan bahan kebijakan pimpinan dan dinas terkait;
- t. Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lingkup Dinas;
- u. Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang perpustakaan dan kearsipan;
- v. Pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan;
- w. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas; dan
- x. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Dari uraian di atas, salah satu fungsi Dinas perpustakaan dan Arsip Daerah adalah melaksanakan pelayanan perpustakaan dan kearsipan.

Adapun jenis layanan yang ada di Dians Peprustakaah dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 12 jenis layanan yaitu:

- 1) Layanan Informasi Publik
- 2) Layanan Pengaduan
- 3) Layanan Kunjungan
- 4) Layanan Informasi Arsip
- 5) Layanan Peminjaman Arsip

- 6) Layanan Reproduksi Arsip
- 7) Layanan Jasa Scanning Arsip
- 8) Layanan Restorasi Arsip
- 9) Layanan Diorama Arsip Jogja
- 10) Layanan Konsultasi Kearsipan
- 11) Layanan Koleksi Deposit
- 12) Layanan Konsultasi Perpustakaan



## B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Warga Negara Indonesia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/KTM atau identitas lain yang masih berlaku) dan melampirkan fotokopi kartu identitas.</li><li>b. Menyerahkan surat pengantar atau surat ijin baik dari pribadi, perguruan tinggi, instansi ataupun perusahaan swasta tentang keperluan dari informasi publik (jika ada).</li></ul> <p>2) Warga Negara Asing</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kartu Identitas (Passport atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku).</li><li>b. Surat ijin penelitian dari instansi atau Lembaga yang berwenang.</li></ul> <p>3) Melakukan pengisian data di buku tamu yang memuat keterangan identitas pribadi serta keperluan/ hal yang dibutuhkan, yang disertai dengan tanda tangan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([1. Pemohon mengajukan informasi publik secara langsung atau melalui surat/fax/email/telepon]) --&gt; B[2. Pemohon mengisi Formulir Permohonan Informasi dan menunjukan identitas diri.]; 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]);</pre>

		<p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon mengajukan permohonan informasi dengan datang langsung ke Pusat Pelayanan Informasi PPID DPAD DIY atau melalui email, Surat, Fax/Telepon</li><li>2) Pemohon melengkapi persyaratan dengan mengisi Formulir Permohonan Informasi dan menunjukkan Identitas Diri</li><li>3) Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa :<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>b. Permohonan ditolak Apabila informasi yang diminta oleh pemohon merupakan informasi yang dikecualikan.</li></ol></li><li>4) Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon</li></ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Langsung: Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Janti, Wonocatur, Banguntapan Bantul</li><li>2) Melalui Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax : (0274) 5021490</li><li>3) Melalui Website <a href="http://dpad.jogjaprov.go.id">dpad.jogjaprov.go.id</a></li><li>4) Melalui email <a href="mailto:dpad@jogjaprov.go.id">dpad@jogjaprov.go.id</a></li><li>5) Melalui SMS/WA ke 081329090606</li><li>6) Media Sosial Instagram @dpaddiy</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li><li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pemohon informasi publik melengkapi persyaratan yang ditentukan, 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;</li></ol>

		3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	Informasi Publik diberikan secara gratis (tidak dipungut biaya), Sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat dikenakan tarif sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, antara lain : 1) Layanan informasi arsip 2) Layanan peminjaman arsip 3) Layanan reproduksi arsip 4) Layanan restorasi arsip 5) Layanan konsultasi kearsipan/Perpustakaan 6) Layanan arsip vital masyarakat 7) Layanan pengaduan 8) Layanan Koleksi Deposit
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak saran b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606 c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id e. Instagram: @dpaddiy  *) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut: 1) Kepala Sub Bagian Umum 2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi 4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li> <li>5) Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>6) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Daerah;</li> <li>8) Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</li> <li>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 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 Layanan Informasi</li> <li>2) Komputer</li> <li>3) ATK</li> <li>4) Jaringan Internet</li> <li>5) Printer</li> <li>6) Toilet</li> </ol>									
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">1) Kepala Sub Bagian Umum</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">:</td> <td style="width: 25%;">S1/S2</td> </tr> <tr> <td>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</td> <td style="text-align: center;">:</td> <td>S1/S2</td> </tr> <tr> <td>3) Kepala Bidang Pengembangan</td> <td style="text-align: center;">:</td> <td>S1/S2</td> </tr> </table>	1) Kepala Sub Bagian Umum	:	S1/S2	2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2	3) Kepala Bidang Pengembangan	:	S1/S2
1) Kepala Sub Bagian Umum	:	S1/S2									
2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2									
3) Kepala Bidang Pengembangan	:	S1/S2									

		<p>Bahan Pustaka dan Informasi</p> <p>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan : S1/S2</p> <p>5) Pustakawan : D3/S1/S2</p> <p>6) Arsiparis : D3/S1/S2</p> <p>7) Petugas Layanan : D3/S1</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Dilakukan oleh tim tim audit internal</p> <p>3) Koordinator Pelaksana</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>- Jumlah Personil yang terlibat sebanyak 7 orang</p> <p>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1) Terlayannya permohonan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>2) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</p> <p>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai</p> <p>5) Petugas layanan tidak diperkenankan menerima imbalan/barang/materi dalam bentuk apapun sehubungan dengan tugasnya.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Kerahasiaan data pemohon</p> <p>2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>3) Pintu darurat</p> <p>4) Titik Kumpul</p> <p>5) Jalur Evakuasi</p> <p>6) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1) Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY</p> <p>2) Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik</p> <p>3) Rekap pemohon layanan bulanan, triwulan dan semesteran</p> <p>4) Survei Kepuasan Masyarakat/indeks kepuasan masyarakat</p>
9.	Aksesibilitas	<p>1) Ruang tunggu</p> <p>2) Ruang Laktasi</p> <p>3) Mushola</p> <p>4) Cuci Tangan</p> <p>5) Toilet</p> <p>6) Tempat parkir</p> <p>7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</p>

10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.
-----	-----------------	--

2. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mempunyai keluhan aduan yang akan disampaikan 2. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A([1. Masyarakat datang langsung/sms/email/media]) --&gt; B[2. Melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D[Diproses]     D --&gt; E([4. Petugas memberikan tanggapan resmi])     E --&gt; A                     </pre> <p><b>Keterangan:</b> 1) Pemohon mengajukan pengaduan dengan datang langsung ke meja pengaduan/ sms pengaduan/ email pengaduan. 2) Pemohon...</p>

		<p>2) Pemohon melengkapi persyaratan dan menulis pengaduan di formulir pengaduan.</p> <p>3) Berdasarkan laporan pengaduan, akan dilakukan evaluasi dan laporan pengaduan selesai.</p> <p>4) Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi.</p> <p><b>Media Informasi:</b></p> <p>1) Langsung: Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Janti, Wonocatur, Banguntapan Bantul</p> <p>2) Melalui Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax : (0274) 5021490</p> <p>3) Melalui Website <a href="http://dpad.jogjaprov.go.id">dpad.jogjaprov.go.id</a></p> <p>4) Melalui email <a href="mailto:dpad@jogjaprov.go.id">dpad@jogjaprov.go.id</a></p> <p>5) Melalui SMS/WA ke 081329090606</p> <p>6) Media Sosial Instagram @dpaddiy</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya aduan (apabila dibutuhkan tindak lanjut aduan masyarakat), petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Tanggapan dan tindak lanjut aduan masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: <a href="mailto:dpad@jogjaprov.go.id">dpad@jogjaprov.go.id</a></p> <p>e. Media Sosial Instagram: @dpaddiy</p> <p>f. Website: <a href="http://dpad.jogjaprov.go.id">dpad.jogjaprov.go.id</a></p>

### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>2) Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Layanan Pengaduan</p> <p>2) Komputer</p> <p>3) ATK</p> <p>4) Handphone</p>

		5) Jaringan Internet 6) Printer 7) Toilet	
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Sub Bagian Umum 2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi 4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan 5) Pustakawan 6) Arsiparis 7) Petugas Layanan	: S1/S2 : S1/S2 : S1/S2 : S1/S2 : D3/S1/S2 : D3/S1/S2 : D3/S1
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana	
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah Personil yang terlibat sebanyak 7 orang	
6.	Jaminan pelayanan	1) Terlayannya permohonan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) 4) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk 5) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai 6) Pendidikan dan pelatihan untuk SDM agar menambah wawasan serta untuk pengembangan skill SDM 7) Petugas layanan tidak diperkenankan menerima imbalan/barang/materi dalam bentuk apapun sehubungan dengan tugasnya.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Kerahasiaan data pemohon 2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 3) Titik Kumpul 4) Jalur Evakuasi 5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran	



8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY</li> <li>2) Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik</li> <li>3) Rekap pemohon layanan bulanan, triwulan dan semesteran</li> <li>4) Survei Kepuasan Masyarakat/ indeks kepuasan masyarakat</li> </ul>
9.	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu</li> <li>2) Ruang Laktasi</li> <li>3) Mushola</li> <li>4) Cuci Tangan</li> <li>5) Toilet</li> <li>6) Tempat parkir</li> <li>7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> </ul>
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB          Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB          Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB          Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional          TUTUP.</p>

3. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : Layanan Kunjungan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Warga Negara Indonesia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas (KTP/SIM/KTM atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku)</li> <li>b. Surat permohonan atau surat ijin kunjungan/Praktik kerja/magang yang dikirim via pos atau email yang dilengkapi dengan kontak person dari instansi atau lembaga.</li> </ul> </li> <li>2) Warga Negara Asing.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas (Passport atau kartu identitas lainnya)</li> <li>b. Surat ijin penelitian dari instansi atau lembaga yang berwenang.</li> </ul> </li> <li>3) Melakukan koordinasi kunjungan H-1</li> <li>4) Melakukan pengisian data di buku tamu.</li> </ul>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengunjung datang ke kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY</li> <li>2) Menunjukkan Kartu Identitas atau surat pengantar, surat ijin atau surat balasan pengantar/ijin.</li> <li>3) Pengunjung dipersilahkan menuju ruang pertemuan penerimaan kunjungan yang sudah diagendakan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit – 90 menit per kunjungan
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Informasi, konsultasi dan studi banding terkait kearsipan dan perpustakaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran dan masukan</li> <li>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</li> <li>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</li> <li>d. Email: dpad@jogjaprov.go.id</li> <li>e. Instagram: @dpaddiy</li> </ol> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Sub Bagian Umum</li> <li>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</li> <li>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> </ol>

#### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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> </ol>
----	-------------	---

		<p>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</p> <p>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>									
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Pertemuan</p> <p>2) Komputer</p> <p>3) ATK</p> <p>4) Handphone</p> <p>5) Jaringan Internet</p> <p>6) Printer</p> <p>7) Toilet</p>									
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="560 1892 1157 1937">1) Pejabat Struktural</td> <td data-bbox="1157 1892 1193 1937">:</td> <td data-bbox="1193 1892 1404 1937">S1/S2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 1937 1157 1982">2) Arsiparis / Pustakawan</td> <td data-bbox="1157 1937 1193 1982">:</td> <td data-bbox="1193 1937 1404 1982">D3/S1/S2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 1982 1157 2018">3) Teknisi Sarana dan Prasarana</td> <td data-bbox="1157 1982 1193 2018">:</td> <td data-bbox="1193 1982 1404 2018">D3/S1</td> </tr> </table>	1) Pejabat Struktural	:	S1/S2	2) Arsiparis / Pustakawan	:	D3/S1/S2	3) Teknisi Sarana dan Prasarana	:	D3/S1
1) Pejabat Struktural	:	S1/S2									
2) Arsiparis / Pustakawan	:	D3/S1/S2									
3) Teknisi Sarana dan Prasarana	:	D3/S1									

4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah personel yang terlibat sebanyak 5 orang *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.
6.	Jaminan pelayanan	1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 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	1) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 2) Titik Kumpul 3) Jalur Evakuasi 4) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Evaluasi internal dilaksanakan tiga bulan sekali oleh Sekretaris dan Kepala Sub Bag Umum 2) Survey Kepuasan Masyarakat
9.	Aksesibilitas	1) Ruang tunggu 2) Ruang Laktasi 3) Mushola 4) Cuci Tangan 5) Toilet 6) Tempat parkir 7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 14.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.

4. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Arsip

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/KTM atau kartu identitas lain dan yang masih berlaku).</li> <li>b. Menyerahkan surat pengantar atau surat izin penelitian baik dari pribadi, perguruan tinggi, instansi atau lembaga (jika ada).</li> </ul> 2. Warga Negara Asing <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Identitas (Passport atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku).</li> <li>b. Surat izin penelitian dari instansi atau Lembaga yang berwenang</li> </ul> 3. Melakukan pengisian data di buku tamu. 4. Mematuhi tata tertib
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>A. Melalui Unit Layanan Arsip</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna datang ke ruang layanan arsip dan mengisi buku tamu,</li> <li>2) Berkonsultasi dengan konsultan baca tentang informasi arsip yang akan dicari.</li> <li>3) Pengguna menelusuri khasanah arsip melalui Katalog Khasanah Arsip Statis DIY</li> <li>4) Pengguna menelusuri arsip secara manual menggunakan <i>finding Aids</i> yang tersedia (Daftar Arsip Statis, Inventaris Arsip, Guide Arsip dan Naskah Sumber Arsip)</li> </ul> <p><b>B. Katalog Digital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) SIDKAS untuk layanan akses Khasanah Arsip</li> <li>2) SIKS (Sistem Informasi Kearsipan Statis) melalui situs <a href="http://dpad.jogjaprov.go.id/siks">dpad.jogjaprov.go.id/siks</a></li> <li>3) JIKN (Jaringan Informasi Kearsipan Nasional) melalui situs <a href="http://arsip.jogjaprov.go.id">arsip.jogjaprov.go.id</a></li> <li>4) Media Akses merupakan media elektronik yang hanya dapat diakses di Unit Layanan Arsip DPAD DIY.</li> </ul>
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 2 menit

4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Informasi Arsip, layanan konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran  b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606  c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490  d. Email: dpad@jogjaprov.go.id  e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Sub Bagian Umum</li> <li>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</li> <li>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> </ol>

### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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 Istimewa Daerah Istimewa</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</p> <p>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>												
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Layanan Informasi</p> <p>2) Komputer</p> <p>3) ATK</p> <p>4) Handphone</p> <p>5) Jaringan Internet</p> <p>6) Printer</p> <p>7) Toilet</p>												
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</td> <td>:</td> <td>S1/S2</td> </tr> <tr> <td>2) Arsiparis</td> <td>:</td> <td>D3/S1/S2</td> </tr> <tr> <td>3) Analis Layanan Umum</td> <td>:</td> <td>D3/S1</td> </tr> <tr> <td>4) Petugas Layanan Arsip</td> <td>:</td> <td>D3/S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2	2) Arsiparis	:	D3/S1/S2	3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1	4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1
1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2												
2) Arsiparis	:	D3/S1/S2												
3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1												
4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1												
4.	Pengawasan internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Dilakukan oleh tim tim audit internal</p> <p>3) Koordinator Pelaksana</p>												
5.	Jumlah pelaksana	<p>- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>- Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang</p> <p>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.</p>												
6.	Jaminan pelayanan	<p>1) Petugas layanan wajib memberikan layanan informasi arsip sebaik-baiknya.</p> <p>2) Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p>												

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</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) Petugas layanan arsip tidak diperkenankan menerima imbalan/barang/materi dalam bentuk apapun sehubungan dengan tugasnya.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kerahasiaan data pemohon</li> <li>2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>3) Titik Kumpul</li> <li>4) Jalur Evakuasi</li> <li>5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluasi internal dilaksanakan sebulan sekali oleh Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>2) Laporan Tahunan Layanan Arsip</li> <li>3) Rekap Pemohon Layanan bulanan, triwulan dan semesteran</li> <li>4) Survey Kepuasan Masyarakat/ Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ul>
9.	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Tunggu</li> <li>2) Ruang Laktasi</li> <li>3) Mushola</li> <li>4) Cuci tangan</li> <li>5) Tersedia toilet untuk difabel</li> <li>6) Tempat parkir</li> <li>7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li> </ul>
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.</p>



5. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
Jenis Pelayanan : Layanan Peminjaman Arsip

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Warga Negara Indonesia<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kartu Identitas (KTP/Kartu Pelajar/KTM/SIM atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku)</li><li>b. Surat permohonan/ surat ijin penelitian dari Perguruan tinggi untuk mahasiswa, instansi atau lembaga asal.</li></ol></li><li>2) Warga Negara Asing.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kartu Identitas (Passport atau Kartu identitas lain yang masih berlaku)</li><li>b. Surat ijin penelitian dari instansi atau lembaga yang berwenang.</li></ol></li><li>3) Bagi pengguna yang meminjam arsip yang bersifat tertutup/ yang dikecualikan wajib menyerahkan surat ijin penggunaan dari Gubernur DIY dan atau pencipta arsip.</li><li>4) Melakukan pengisian data di buku tamu.</li><li>5) Mengisi formulir peminjaman arsip</li><li>6) Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Peminjaman Arsip</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengguna datang ke ruang layanan arsip dan membawa kartu identitas.</li><li>2) Pengguna menyimpan barang bawaan yang tidak diperkenankan dibawa ke ruang layanan ke dalam loker penitipan yang telah disediakan.</li><li>3) Petugas layanan menerima pengguna, menanyakan keperluannya dan memandu pengisian buku tamu.</li><li>4) Pengguna menyerahkan surat pengantar</li></ol>

	<p>atau surat izin baik dari pribadi, universitas, instansi ataupun perusahaan swasta tentang keperluannya. (Jika ada)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5) Petugas layanan (Penelusur/penyaji) memandu pengguna dalam melakukan penelusuran arsip.</li><li>6) Pengguna menelusuri arsip dengan cara:<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual menggunakan Daftar/Senarai Arsip Statis, Inventaris Arsip, Guide Arsip dan Naskah Sumber Arsip</li><li>• Elektronik menggunakan aplikasi SIKS (Sistem Informasi Kearsipan Statis), JIKN (Jaringan Informasi Kearsipan Nasional) dan atau Media Akses.</li></ul></li><li>7) Pengguna mengisi Formulir Peminjaman arsip dan menyerahkan ke petugas layanan.</li><li>8) Petugas layanan arsip menerima formulir peminjaman arsip yang telah diisi dan ditandatangani oleh pengguna.</li><li>9) Petugas layanan arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas transit arsip.</li><li>10) Petugas transit arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas depo.</li><li>11) Petugas depo 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.</li><li>12) 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.</li><li>13) Petugas layanan arsip menandatangani</li></ol>
--	---

		<p>lampiran kendali peminjaman arsip pada baris “peminjaman arsip (Saat menerima arsip) kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna untuk dibaca di ruang baca.</p> <p>14) Pengguna arsip membaca arsip yang dipesan di ruang baca.</p> <p>15) Petugas mengawasi penggunaan arsip di ruang layanan</p> <p>Ketentuan khusus:</p> <p>*) Pengguna dilarang mengubah susunan arsip, mencoret atau memberi tanda pada arsip dan mengambil gambar dan scanning pada arsip asli ataupun hasil alih media (digital).</p> <p>*) Arsip hanya dapat dibaca di ruang baca</p> <p><b>Pengembalian Arsip</b></p> <p>1) Pengguna mengembalikan arsip yang telah selesai dibaca</p> <p>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.</p> <p>3) Petugas transit menerima, mengecek dan mencatat pengembalian arsip kemudian mengembalikan arsip ke petugas depo.</p> <p>4) Petugas depo 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.</p>
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 dan preview film/audio visual/rekaman suara
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran dan masukan</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id</p> <p>e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>* ) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Sub Bagian Umum</li> <li>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</li> <li>2) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> </ol>

#### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Layanan/Ruang Baca</p> <p>2) <i>Finding Aids</i></p> <p>3) Komputer</p> <p>4) ATK</p>

		<p>5) Handphone</p> <p>6) Jaringan Internet</p> <p>7) Printer</p> <p>8) Toilet</p>												
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <tr> <td>1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</td> <td>:</td> <td>S1/S2</td> </tr> <tr> <td>2) Arsiparis</td> <td>:</td> <td>D3/S1/S2</td> </tr> <tr> <td>3) Analis Layanan Umum</td> <td>:</td> <td>D3/S1</td> </tr> <tr> <td>4) Petugas Layanan Arsip</td> <td>:</td> <td>D3/S1</td> </tr> </table>	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2	2) Arsiparis	:	D3/S1/S2	3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1	4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1
1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2												
2) Arsiparis	:	D3/S1/S2												
3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1												
4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1												
4.	Pengawasan internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Dilakukan oleh tim tim audit internal</p> <p>3) Koordinator Pelaksana</p>												
5.	Jumlah pelaksana	<p>- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang</p> <p>- Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang</p> <p>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.</p>												
6.	Jaminan pelayanan	<p>1) Petugas layanan arsip wajib memberikan layanan peminjaman arsip sesuai dengan prosedur</p> <p>2) Diwujudkan dengan adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</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	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Kerahasiaan data pemohon</li><li>2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li><li>3) Titik Kumpul</li><li>4) Jalur Evakuasi</li><li>5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li></ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Evaluasi internal dilaksanakan sebulan sekali oleh Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li><li>2) Laporan Tahunan Layanan Arsip</li><li>3) Rekap Pemohon Layanan Bulanan, triwulan dan semesteran</li><li>4) Survey Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat</li></ol>
9.	Aksesibilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Tunggu</li><li>2) Ruang Laktasi</li><li>3) Mushola</li><li>4) Cuci Tangan dan Handsaitizer</li><li>5) Tersedia toilet untuk difabel</li><li>6) Tempat parkir</li><li>7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</li></ol>
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.

6. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
 Jenis Pelayanan : Layanan Reproduksi Arsip

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia a. Kartu Identitas (KTP/Kartu Pelajar/KTM/SIM atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku) b. Surat permohonan/ surat ijin penelitian dari Perguruan tinggi untuk mahasiswa, instansi atau lembaga asal. 2. Warga Negara Asing. a. Kartu Identitas (Passport atau Kartu identitas lain yang masih berlaku) b. Surat ijin penelitian dari instansi atau lembaga yang berwenang. 3. Bagi pengguna yang meminjam atau mereproduksi arsip yang bersifat tertutup atau yang dikecualikan wajib menyerahkan surat ijin penggunaan dari Gubernur DIY dan atau pencipta arsip. 4. Melakukan pengisian data di buku tamu. 5. Mengisi formulir penggandaan arsip 6. Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Pengguna datang ke ruang layanan arsip dan membawa kartu identitas. 2) Pengguna menyimpan barang bawaan yang tidak diperkenankan dibawa ke ruang layanan ke dalam loker penitipan yang telah disediakan. 3) Petugas layanan menerima pengguna, menanyakan keperluannya dan memandu pengisian buku tamu. 4) Pengguna menyerahkan surat pengantar



		<p>atau surat ijin baik dari pribadi, universitas, instansi ataupun perusahaan swasta tentang keperluannya. (Jika ada)</p> <p>5) Petugas layanan (Penelusur/penyaji) memandu pengguna dalam melakukan penelusuran arsip.</p> <p>6) Pengguna menelusuri arsip dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual menggunakan Daftar/Senarai Arsip Statis, Inventaris Arsip, Guide Arsip dan Naskah Sumber Arsip</li> <li>• Elektronik menggunakan aplikasi SIKS (Sistem Informasi Kearsipan Statis), JIKN (Jaringan Informasi Kearsipan Nasional) dan atau Media Akses.</li> </ul> <p>7) Pengguna mengisi Formulir Penggandaan/Reproduksi arsip dan menyerahkan ke petugas layanan.</p> <p>8) Petugas layanan arsip menerima formulir penggandaan arsip yang telah diisi dan ditandatangani oleh pengguna.</p> <p>9) Petugas menggandakan/mereproduksi arsip sesuai dengan pesanan di formulir dan melegalisir hasil reproduksi/penggandaan arsip.</p> <p>10) Petugas memberikan hasil reproduksi/penggandaan arsip kepada pengguna.</p> <p>11) Pengguna menerima arsip hasil penggandaan/reproduksi dan membayar biaya penggandaan/reproduksi sesuai dengan tariff yang ditentukan.</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	Berdasarkan pada: Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Reproduksi/penggandaan arsip untuk pengguna
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id</p> <p>e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Sub Bagian Umum</li> <li>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</li> <li>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> </ol>

### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</p> <p>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Layanan/Ruang Baca</p> <p>2) <i>Finding Aids</i></p> <p>3) Komputer</p> <p>4) ATK</p> <p>5) Handphone</p> <p>6) Jaringan Internet</p> <p>7) Printer</p> <p>8) Mesin Fotocopy</p> <p>9) Toilet</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 2) Arsiparis 3) Analis Layanan Umum 4) Petugas Layanan Arsip	: S1/S2 : D3/S1/S2 : D3/S1 : D3/S1
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana	
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>- Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang</li> </ul> *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.	
6.	Jaminan pelayanan	1) Petugas layanan arsip memberikan layanan penggandaan arsip sebaik-baiknya. 2) Diwujudkan dengan adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) 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	1) Kerahasiaan data pemohon 2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 3) Titik Kumpul 4) Jalur Evakuasi 5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Evaluasi internal dilaksanakan sebulan sekali oleh Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 2) Laporan Tahunan Layanan Arsip	

		<p>3) Rekap Pemohon Layanan Bulanan, triwulan dan semesteran</p> <p>4) Survey Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat</p>
9.	Aksesibilitas	<p>1) Ruang Tunggu</p> <p>2) Ruang Laktasi</p> <p>3) Mushola</p> <p>4) Cuci Tangan dan Handsaitizer</p> <p>5) Tersedia toilet untuk difabel</p> <p>6) Tempat parkir</p> <p>7) Ramp (jalur khusus kursi roda) pada jalur masuk ruangan</p>
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.</p>

7. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Jasa Scanning Arsip

#### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) User bersurat /datang secara langsung baik Instansi/Lembaga/masyarakat mendaftar, ke unit layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY.</p> <p>2) Melakukan pengisian data di buku tamu.</p> <p>3) Mengisi formulir penggandaan arsip</p> <p>4) Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1) Pemilik arsip datang ke unit layanan arsip DPAD DIY dan diterima oleh petugas layanan</p> <p>2) Pemilik arsip menyelesaikan semua</p>

persyaratan...

	<p>persyaratan dan mengisi formulir untuk perawatan arsip/alih media arsip dan menyerahkan arsip yang akan dialihmedia/scan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3) Petugas layanan menerima arsip yang akan discan/dialih media dan mencatat dalam buku catatan pembukuan arsip</li><li>4) Petugas layanan menyerahkan arsip yang akan discan/dialih media ke petugas alih media</li><li>5) Petugas alih media arsip melakukan penghitungan arsip</li><li>6) Arsip discan/dialih media</li><li>7) Setelah selesai discan/dialih media, petugas alih media arsip menghubungi petugas layanan arsip dan menyerahkan arsip yang telah discan/dialih media dan mencatat dalam buku catatan pembukuan alih media arsip</li><li>8) Petugas layanan arsip menghubungi pemilik arsip dan memberi tahu biaya yang diperlukan</li><li>9) Pemilik arsip datang ke unit layanan untuk mengambil arsipnya dengan menunjukkan formulir perawatan arsip</li><li>10) Petugas mengambil dan memberikan arsip yang telah selesai discan/dialih media sesuai dengan formulir yang ditunjukkan pemilik arsip dan mencatat di formulir pengambilan arsip</li><li>11) Pemilik arsip menerima arsipnya dan menandatangani formulir pengambilan arsip serta membayar biaya jasa scanning</li></ol>
--	--

		sesuai tariff yang telah ditentukan 12) Petugas layanan menerima biaya jasa scanning arsip dan memberikan kwitansi kepada pemilik arsip.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Arsip kertas : 1 x 24 jam Arsip foto : 2 x 24 jam Arsip rekaman suara : 2 x 24 jam Arsip Kartografi : 2 x 24 jam Arsip Audio Visual : 2 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Berdasarkan pada: Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Scannig Arsip, Alih Media Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak saran b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606 c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id e. Instagram: @dpaddiy  *) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut: 1) Kepala Sub Bagian Umum 2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi 4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

## KOMPONEN MANUFACTURING

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 Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li><li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li><li>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</li></ol>
----	-------------	---



		11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.		
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Ruang Layanan 2) Scanner 3) Komputer 4) ATK 5) Handphone 6) Jaringan Internet 7) Printer 8) Mesin Fotocopy 9) Toilet		
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2
		2) Arsiparis	:	D3/S1/S2
		3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1
		4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana		
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.		
6.	Jaminan pelayanan	1) Petugas layanan arsip memberikan layanan penggandaan arsip sebaik-baiknya. 2) Diwujudkan dengan adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.		

		<p>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</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>1) Kerahasiaan data pemohon</p> <p>2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>3) Titik Kumpul</p> <p>4) Jalur Evakuasi</p> <p>5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1) Evaluasi internal dilaksanakan sebulan sekali oleh Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</p> <p>2) Laporan Tahunan Layanan Arsip</p> <p>3) Rekap Pemohon Layanan Bulanan, triwulan dan semesteran</p> <p>4) Survey Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat</p>
9.	Aksesibilitas	<p>1) Ruang Tunggu</p> <p>2) Ruang Laktasi</p> <p>3) Mushola</p> <p>4) Cuci Tangan</p> <p>5) Tersedia toilet untuk difabel</p> <p>6) Tempat parkir</p> <p>7) Ramp (jalur khusus kursi roda)</p>
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.</p>

8. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
Jenis Pelayanan : Layanan Restorasi Arsip

### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Warga Negara Indonesia/ Warga Negara Asing.</li><li>2) Menunjukkan Kartu Identitas (KTP/KTM/Kartu Pelajar atau Kartu identitas lainnya) yang masih berlaku, Paspor beserta surat ijin dari Lembaga yang berwenang bagi warga negara asing</li><li>3) Menyerahkan surat permohonan dari pimpinan Fakultas/Perguruan Tinggi untuk mahasiswa, surat permohonan dari pimpinan instansi untuk instansi pemerintah/swasta (jika ada).</li><li>4) Bagi pengguna yang meminjam arsip yang bersifat tertutup/yang dikecualikan wajib menyerahkan surat iin penggunaan dari Gubernur DIY dan atau pencipta arsip.</li><li>5) Melakukan pengisian data di buku tamu.</li><li>6) Mengisi formulir permohonan restorasi arsip</li><li>7) Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemilik arsip datang ke unit layanan arsip DPAD DIY dan diterima oleh petugas layanan</li><li>2) Pengunjung menyelesaikan semua persyaratan dan mengisi formulir untuk perawatan arsip dan menyerahkan arsip yang akan direstorasi</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3) Petugas layanan menerima arsip yang akan direstorasi dan mencatat dalam buku catatan pembukuan arsip</li><li>4) Petugas layanan menyerahkan arsip yang akan direstorasi ke petugas restorasi arsip</li><li>5) Petugas restorasi arsip melakukan pemeriksaan tingkat kerusakan arsip dengan hasil:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Arsip dalam kategori tidak dapat direstorasi, arsip dikembalikan ke pemiliknya dan proses selesai</li><li>▪ Arsip kategori bisa direstorasi</li></ul></li><li>6) Arsip direstorasi</li><li>7) Setelah selesai direstorasi, petugas restorasi arsip menghubungi petugas layanan arsip dan menyerahkan arsip yang telah direstorasi dan mencatat dalam buku catatan pembukuan restorasi arsip</li><li>8) Petugas layanan arsip menghubungi pemilik arsip dan memberi tahu biaya yang diperlukan</li><li>9) Pemilik arsip datang ke unit layanan untuk mengambil arsipnya dengan menunjukkan formulir perawatan arsip</li><li>10) Petugas mengambil dan memberikan arsip yang telah selesai direstorasi sesuai dengan formulir yang ditunjukkan pemilik arsip dan mencatat di formulir pengambilan arsip</li><li>11) Pemilik arsip menerima arsipnya dan menandatangani formulir pengambilan arsip serta membayar biaya perbaikan sesuai tariff yang telah ditentukan</li><li>12) Petugas layanan menerima biaya perawatan arsip dan memberikan kwitansi kepada pemilik arsip.</li></ol>
--	---

3.	Jangka waktu penyelesaian	+ 3 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Berdasarkan pada: Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk pelayanan	Layanan Restorasi Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak saran dan masukan b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606 c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id e. Instagram: @dpaddiy  *) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:  1) Kepala Sub Bagian Umum 2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis 3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi 4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

## KOMPONEN MANUFACTURING

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 Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li><li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>10)Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</li><li>11)Peraturan Gubernur Daerah Istimewa</li></ol>
----	-------------	--

		Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.		
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang layanan arsip</li> <li>2) Ruang restorasi Arsip</li> <li>3) Peralatan restorasi</li> </ul>		
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2
		2) Arsiparis	:	D3/S1/S2
		3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1
		4) Petugas Layanan Arsip	:	D3/S1
		5) Konservator	:	D3/S1
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2) Dilakukan oleh tim tim audit internal</li> <li>3) Koordinator Pelaksana</li> </ul>		
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang</li> <li>3) Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang</li> <li>*) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.</li> </ul>		
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas layanan arsip memberikan layanan penggandaan arsip sebaik-baiknya.</li> <li>2) Diwujudkan dengan adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</li> <li>4) Memberikan fasilitas pendukung yang memadai.</li> </ul>		

		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	1) Kerahasiaan data pemohon 2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 3) Titik Kumpul 4) Jalur Evakuasi 5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Laporan Tahunan Layanan Arsip 2) Rekap Pemohon layanan bulanan, triwulan dan semesteran 3) Survei Kepuasan Masyarakat/ Indeks Kepuasan Masyarakat
9.	Aksesibilitas	1) Tersedia toilet untuk difabel 2) Ruang Tunggu 3) Ruang Laktasi 4) Mushola 5) Cuci Tangan 6) Tempat parkir 7) Ramp (jalur khusus kursi roda)
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.



9. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY  
Jenis Pelayanan : Layanan Diorama Arsip Jogja

### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Warga Negara Indonesia/Warga Negara Asing;</li><li>2) Memiliki E-tiket Diorama Arsip Jogja;</li><li>3) Datang ke Diorama Arsip Jogja 15 menit sebelum jam sesi dimulai;</li><li>4) Mematuhi semua tata tertib selama tour diorama.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengunjung yang hendak berkunjung ke Diorama Arsip Jogja melakukan reservasi dan pembayaran melalui website <a href="http://dioramaarsip.jogjaprov.go.id">dioramaarsip.jogjaprov.go.id</a> untuk mendapatkan E-tiket.</li><li>2) Pengunjung datang ke Diorama Arsip Jogja dan melakukan registrasi ulang dengan menunjukkan E-tiket ke petugas di frontdesk.</li><li>3) Petugas frontdesk membantu pengunjung untuk Scan E-tiket/registrasi.</li><li>4) Petugas melakukan aktivasi tiket yang sudah discan.</li><li>5) Pengunjung yang sudah melakukan registrasi/aktivasi E-tiket menerima dan memakai ID Card pengunjung dengan warna sesuai jadwal sesi.</li><li>6) Pengunjung dipandu guide untuk tour Diorama Arsip Jogja.</li><li>7) Pemandu/Guide menginformasikan tata tertib yang harus dipatuhi selama berada di Diorama Arsip Jogja.</li></ol>

		<p>8) Pengunjung wajib mematuhi semua tata tertib selama tour diorama</p> <p>9) Setelah selesai tour pengunjung wajib mengembalikan ID Card kepada pemandu/guide.</p> <p>10)Pemandu menerima ID Card dan memastikan jumlahnya sesuai dengan jumlah pengunjung.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 90 menit
4.	Biaya/tarif	Berdasarkan pada: Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk pelayanan	Tour Diorama Arsip Jogja
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id</p> <p>e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <p>1) Kepala Sub Bagian Umum</p> <p>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</p> <p>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</p> <p>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</p>

## KOMPONEN MANUFACTURING

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 Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li><li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</li><li>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa</li></ol>
----	-------------	---

		Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.		
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Frontdesk 2) Scanner 3) Id Card Pengunjung 4) Komputer 5) Handphone 6) Jaringan Internet 7) Toilet		
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2
		2) Arsiparis	:	D3/S1/S2
		3) Operator	:	D3/S1
		4) Pemandu/Guide	:	D3/S1
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana		
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 8 orang - Jumlah personel yang terlibat sebanyak 16 orang *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.		
6.	Jaminan Pelayanan	1) Pengunjung didampingi Guide selama Tour Diorama Arsip. 2) Diwujudkan dengan Adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.		

		<p>3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa)</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>1) Kerahasiaan data pengunjung</p> <p>2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja</p> <p>3) Titik Kumpul</p> <p>4) Jalur Evakuasi</p> <p>5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1) Laporan Tahunan Layanan Diorama</p> <p>2) Rekap pengunjung diorama bulanan, triwulanandan semesteran.</p> <p>3) Survei Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat.</p>
9.	Aksesibilitas	<p>1) Ruang Tunggu</p> <p>2) Ruang Laktasi</p> <p>3) Mushola</p> <p>4) Cuci Tangan</p> <p>5) Tersedia toilet untuk difabel</p> <p>6) Tempat parkir</p> <p>7) Ramp (jalur khusus kursi roda)</p>
10.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Selasa s.d Minggu :</p> <p>Jadwal Pagi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesi 1 : 09.00 WIB</li> <li>• Sesi 2 : 09.20 WIB</li> <li>• Sesi 3 : 09.40 WIB</li> <li>• Sesi 4 : 10.00 WIB</li> <li>• Sesi 5 : 10.20 WIB</li> </ul>

	<p>Jadwal Siang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesi 1 : 13.00 WIB</li> <li>• Sesi 2 : 13.20 WIB</li> <li>• Sesi 3 : 13.40 WIB</li> <li>• Sesi 4 : 14.00 WIB</li> <li>• Sesi 5 : 14.20 WIB</li> </ul> <p>Hari Senin dan Hari Besar Nasional TUTUP.</p>
--	---

10. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Konsultasi Kearsipan

#### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengisi buku pengunjung</li> <li>2) Menunjukkan identitas</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengunjung datang ke Unit Pelayanan Arsip</li> <li>2) Petugas menanyakan tujuan kedatangan pengunjung.</li> <li>3) Pengunjung mengisi buku pengunjung, menyampaikan tujuan kedatangan yang diinginkan.</li> <li>4) Petugas mengarahkan pengunjung, ke Arsiparis/pejabat yang berkompeten</li> <li>5) Petugas mempersilahkan pengunjung, menunggu ke ruang tunggu</li> <li>6) Petugas mempertemukan pengunjung kepada arsiparis/ pejabat yang berkompeten di ruang konsultasi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran dan masukan</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id</p> <p>e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <p>1) Kepala Sub Bagian Umum</p> <p>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</p> <p>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</p> <p>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</p>

### **KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik</p> <p>2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>3) Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</p> <p>5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35</p>
----	-------------	--

		<p>Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>		
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang tunggu</p> <p>2) Ruang konsultasi</p> <p>3) Air Conditioner</p>		
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis	:	S1/S2
		2) Arsiparis	:	D3/S1/S2
		3) Analis Layanan Umum	:	D3/S1



		4) Petugas Layanan Arsip 5) Konservator	: :	D3/S1 D3/S1
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana		
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personel yang terlibat sebanyak 6 orang *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.		
6.	Jaminan pelayanan	1) Petugas Layanan wajib memberikan layanan konsultasi dengan sebaik-baiknya. 2) Diwujudkan dengan adanya prosedur, tata tertib, rambu-rambu/petunjuk dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 3) Memberikan pelayanan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) 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	1) Kerahasiaan data pemohon 2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 3) Titik Kumpul 4) Jalur Evakuasi 5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran		
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Laporan Tahunan Layanan Arsip 2) Rekap pemohon layanan bulanan, triwulanan dan semesteran		

		3) Survei Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan masyarakat.
9.	Aksesibilitas	1) Ruang Tunggu 2) Ruang Laktasi 3) Mushola 4) Tersedia toilet untuk difabel 5) Tempat parkir 6) Ramp (jalur khusus kursi roda)
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.

11. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

Jenis Pelayanan : Layananan Koleksi Deposit

#### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan. Membawa bukti tanda identitas diri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Pengunjung mengisi buku tamu. 2) Pengunjung meminta bantuan kepada petugas untuk mencarikan buku yang diinginkan melalui komputer. 3) Setelah buku ditemukan, pengunjung menunggu di ruang baca dan petugas akan mengambilkan buku yang dicari di ruang koleksi deposit. 4) Setelah selesai membaca, pengunjung mengembalikan buku ke tempat yang sudah disediakan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	+10 menit

4. Biaya...

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Koleksi Deposit
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran dan kritik di ruang layanan</p> <p>b. Email: <a href="mailto:depositbpaddiy@gmail.com">depositbpaddiy@gmail.com</a></p> <p>c. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi.</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang -Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam.</li> <li>3) Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tentang Perpustakaan.</li> <li>4) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>5) Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</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</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>Istimewa Yogyakarta.</p> <p>9) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.</p> <p>10) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</p> <p>12) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja dinas perpustakaan dan arsip Daerah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Ruang Baca Koleksi</p> <p>2) Jaringan Wifi</p> <p>3) Media sosialisasi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi : S1/S2</p> <p>2. Pustakawan : S1/S2</p> <p>3. Petugas Layanan : D3/S1</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	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang

		<p>- Jumlah personil yang terlibat sebanyak 14 orang</p> <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, 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>3) Adanya...</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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker untuk pengunjung</li> <li>2) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran (tabung pemadam di tiap lantai dan water sprinkle di setiap ruangan)</li> <li>3) Pintu keluar darurat</li> <li>4) Sekuriti siap sedia menjaga dan membantu layanan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi
9.	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia sarana bagi penyandang disabilitas: pavement untuk kursi roda di pintu masuk, toilet difabel, lift, dan koleksi deposit braille.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aksesibilitas koleksi deposit : baca di tempat</li> </ul>
10.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.30 WIB</li> <li>- Hari Jumát : 09.00 s/d 14.00 WIB</li> <li>- Jam kerja pada hari puasa akan ditentukan kemudian sesuai peraturan yang berlaku.</li> <li>- Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar Nasional TUTUP.</li> </ul>

12. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Konsultasi Perpustakaan

#### **KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengisi buku pengunjung</li> <li>2) Menunjukkan identitas</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Prosedur pengajuan permohonan konsultasi kepustakawanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon menginformasikan permohonan konsultasi melalui surat dan/atau telepon ke Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> <li>2) Bidang pembinaan membuat jadwal konsultasi dan menunjuk pustakawan untuk memberikan pendampingan</li> <li>3) Pemohon datang ke ruang konsultasi/ perpustakaan khusus DPAD DIY untuk konsultasi kepada pustakawan yang telah ditunjuk sesuai jadwal yang telah ditentukan</li> </ol>

		<p>4) Pustakawan melaporkan hasil konsultasi secara tertulis dan/atau lisan kepada Kepala Bidang</p> <p><b>Prosedur peminjaman dokumen bukti fisik akreditasi perpustakaan di Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</b></p> <p>1) Perpustakaan yang ingin meminjam Dokumen harus memenuhi syarat sebagai peserta akreditasi/re-akreditasi di tahun berjalan</p> <p>2) Mengajukan permohonan secara lisan/tulisan kepada Pustakawan Pendamping</p> <p>3) Pustakawan pendamping melaporkan permohonan kepada ketua tim pembinaan</p> <p>4) Ketua tim pembinaan berkoordinasi dengan staf di seksi pembinaan untuk menyiapkan boring untuk dapat dipinjam pemohon</p> <p>5) Ketua tim mengajukan jadwal peminjaman kepada pustakawan untuk diteruskan ke pemohon</p> <p>6) Pemohon datang ke ruang konsultasi/perpustakaan khusus DPAD DIY untuk mengisi form peminjaman dokumen bukti fisik akreditasi</p> <p>7) Pemohon membawa dokumen selama +/- 30 hari dan bisa diperpanjang 2 kali</p> <p>8) Pemohon dapat mengajukan penggantian dokumen yang dipinjam</p> <p>2) Pemohon mengembalikan dokumen ke ruang konsultasi/perpustakaan khusus</p>
--	--	--

		DPAD DIY sesuai kesepakatan dan mengisi form pengembalian dokumen
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 3 Jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Kotak saran dan masukan</p> <p>b. SMS/WA Pengaduan ke 081329090606</p> <p>c. Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490</p> <p>d. Email: dpad@jogjaprovo.go.id</p> <p>e. Instagram: @dpaddiy</p> <p>*) Penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pejabat struktural sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Sub Bagian Umum</li> <li>2) Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Statis</li> <li>3) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi</li> <li>4) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan</li> </ol>

### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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> </ol>
----	-------------	---



		<ol style="list-style-type: none"><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 Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</li><li>9) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>10) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;</li><li>11) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2022 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	1) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan 2) Pustakawan	: : :	S1/S2  D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana		
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah Petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personel yang terlibat sebanyak 12 orang *) Setiap personil tersebut di atas, melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan uraian tugas masing-masing.		
6.	Jaminan pelayanan	1) Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 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	1) Kerahasiaan data pemohon 2) Rambu-rambu Keselamatan Kerja 3) Titik Kumpul 4) Jalur Evakuasi 5) Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran		

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Laporan Tahunan Layanan 2) Survei Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat
9.	Aksesibilitas	1) Ruang Tunggu 2) Ruang Laktasi 3) Tersedia toilet untuk difabel 4) Tempat parkir 5) Ramp (jalur khusus kursi roda)
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 16.00 WIB Hari Jumat : 08.00 s.d 14.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional TUTUP.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
DAERAH DAERAH Istimewa YOGYAKARTA



B



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH

จังหวัด Yogyakarta

Alamat : Jl. Janti, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, Kode Pos  
55198 Telepon (0274) 5018820, 5021980, Faksimile (0274) 5021490.

Website : [dpad.jogjaprov.go.id](http://dpad.jogjaprov.go.id) Email [dpad@jogjaprov.go.id](mailto:dpad@jogjaprov.go.id)

**BLANGKO IDENTIFIKASI REVIEW STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

NO	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	SUBSTANSI PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN	
			SEBELUM	SESUDAH
1	Layanan Informasi Publik	Belum terdatanya informasi yang sudah ditindaklanjuti dan tindaklanjutnya seperti apa	Belum ada fasilitas pelacakan permintaan informasi	Formulir permohonan informasi yang telah diunduh dan diisi oleh pemohon dikirim ke email <a href="mailto:dpad@jogjaprov.go.id">dpad@jogjaprov.go.id</a>
2	Layanan Pengaduan	Belum terdatanya aduan yang sudah ditindaklanjuti dan tindaklanjutnya seperti apa	Belum ada fasilitas pelacakan permintaan informasi	Formulir permohonan informasi yang telah diunduh dan diisi oleh pemohon dikirim ke email <a href="mailto:dpad@jogjaprov.go.id">dpad@jogjaprov.go.id</a>
3	Layanan Kunjungan	Kunjungan mendadak	Belum dibuat SOP internal untuk penanganan kunjungan mendadak	Dibuat SOP internal untuk penanganan kunjungan mendadak
4	Layanan Informasi Arsip	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan
5	Layanan Peminjaman Arsip	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan
6	Layanan Reproduksi Arsip	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perubahan peraturan tentang tarif layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semula tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ul>
7	Layanan Jasa Scanning Arsip	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perubahan peraturan tentang tarif layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semula tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ul>

NO	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	SUBSTANSI PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN	
			SEBELUM	SESUDAH
			Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha	
8	Layanan Restorasi Arsip	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perubahan peraturan tentang tarif layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semula tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ul>
9	Layanan Diorama Arsip Jogja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perubahan alamat Website Diorama Arsip Jogja</li> <li>Pembayaran tiket online berbasis <i>payment gateway</i></li> <li>Perubahan peraturan tentang tarif layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semula <a href="http://arsipjogja.id">arsipjogja.id</a></li> <li>Semula Pembayaran tiket diorama arsip jogja dilakukan secara offline pada saat registrasi di front desk.</li> <li>Semula tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang retribusi jasa usaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjadi <a href="http://dioramaarsip.jogjaprov.go.id">dioramaarsip.jogjaprov.go.id</a></li> <li>Pembayaran tiket melalui aplikasi secara online.</li> <li>Tarif layanan diatur dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ul>
10	Layanan Konsultasi Kearsipan	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan
11	Layanan Konsultasi Perpustakaan	Minat konsultasi perpustakaan dari perpustakaan sekolah dan OPD masih kurang	DPAD menerima konsultasi melalui online maupun tatap muka langsung	Mengoptimalkan workshop bimtek maupun datang ke perpustakaan sekolah dan OPD secara berkala

NO	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	SUBSTANSI PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN	
			SEBELUM	SESUDAH
12	Layanan Koleksi Deposit	Perubahan jam istirahat layanan	Sebelum: senin-kamis: 08.00 - 15.30 WIB istirahat 12.00 - 13.00 WIB Jumat: 09.00 - 14.00 WIB Istirahat 11.30-13.00 WIB	Menjadi: senin-kamis 08.00 - 15.30 WIB Istirahat 11.30 - 12.30 WIB Jumat 09.00 - 14.00 WIB Istirahat 11.30 - 13.00 WIB

Yogyakarta, 21 Februari 2024



KURNIAWAN, S.Sos, S.E.Akt, M.Ec.Dev  
NIP. 197208261998031004

