B

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
ꦢꦶꦤꦱ꦳ꦥꦼꦂꦥꦸꦱ꦳ꦠꦏꦤ꦳ꦲꦤ꦳ꦆꦲꦤ꦳ꦄꦂꦱꦶꦥ꦳ꦢꦺꦫꦲ꦳
Alamat : Jl. Janti, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, Kode Pos 55198 Telepon (0274) 5018820, 5021980, Faksimile (0274) 5021490.
Website : dpad.jogjaprov.go.id Email dpad@jogjaprov.go.id

IDENTIFIKASI REVIEW STANDAR PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY TAHUN 2020

No	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN	RENCANA REVIEW
1	Layanan Informasi Publik	Perubahan alamat kantor ke gedung baru	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan
2	Layanan Reproduksi Arsip	Perubahan PERDA tentang tarif layanan yang semula PERDA DIY Nomor 12 tahun 2011 diganti dengan PERDA Nomor 1 tahun 2020	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan
3	Layanan Pengaduan	Perubahan alamat kantor ke gedung baru dan perubahan nomor pengaduan	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan
4	Layanan jasa scanning arsip	Jenis pelayanan baru, belum masuk di standar pelayanan	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan
5	Layanan Restorasi Arsip (penggunaan alat untuk memelihara dan merawat arsip)	Jenis pelayanan baru, belum masuk di standar pelayanan	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan
6	Layanan Koleksi Deposit	Jenis pelayanan baru namun belum masuk di standar pelayanan	Akan dilaksanakan perubahan standar pelayanan

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip
Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DPAD

Dra. Monika Nur Lastiyani, MM
NIP. 196312071990032005

B

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
ꦢꦶꦤꦱ꦳ꦥꦼꦂꦥꦸꦱ꦳ꦠꦏꦮꦤ꦳ꦄꦂꦱꦶꦥ꦳ꦢꦺꦫꦲ꦳
Alamat : Jl. Janti, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, Kode Pos 55198 Telepon (0274) 5018820, 5021980, Faksimile (0274) 5021490.
Website : dpad.jogjaprov.go.id Email dpad@jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 067/01882

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hal dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelemggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY tentang Penetapan Standar Pelayanan;

c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut di atas perlu dibuat Keputusan Kepala Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang- Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827

2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 , 3 , 10 , dan 11 tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Kepala ANRI Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis;

8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tntang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5 , Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);

9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 7 , Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);

10. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada DPAD DIY Sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada DPAD DIY meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetepkan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal, 30 Maret 2021

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip
Daerah DIY

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

Lampiran : Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Layanan DPAD DIY
Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 067/01882
Tanggal : 30 Maret 2021

A. PENDAHULUAN

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

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

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

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

a. Kepala Dinas
b. Sekretariat, terdiri atas:
   1. Subbagian Program;
   2. Subbagian Keuangan;
   3. Subbagian Umum.
c. Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi, terdiri atas:
   1. Seksi Deposit, Pengelolaan Bahan Pustaka, dan Informasi;
   2. Seksi Pelestarian Bahan Pustaka.
d. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan, terdiri atas:
   1. Seksi Pembinaan Perpustakaan;
   2. Seksi Pengembangan Minat dan Budaya Baca.

   Bidang Pembinaan dan Pengembangan Sistem Kearsipan, terdiri atas:
   1. Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;
   2. Seksi Pengelolaan Arsip.
e. Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip, terdiri atas:
   1. Seksi Pelestarian Arsip;
   2. Seksi Layanan Arsip.
f. Unit Pelaksana Teknis; dan
g. Jabatan Fungsional.

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

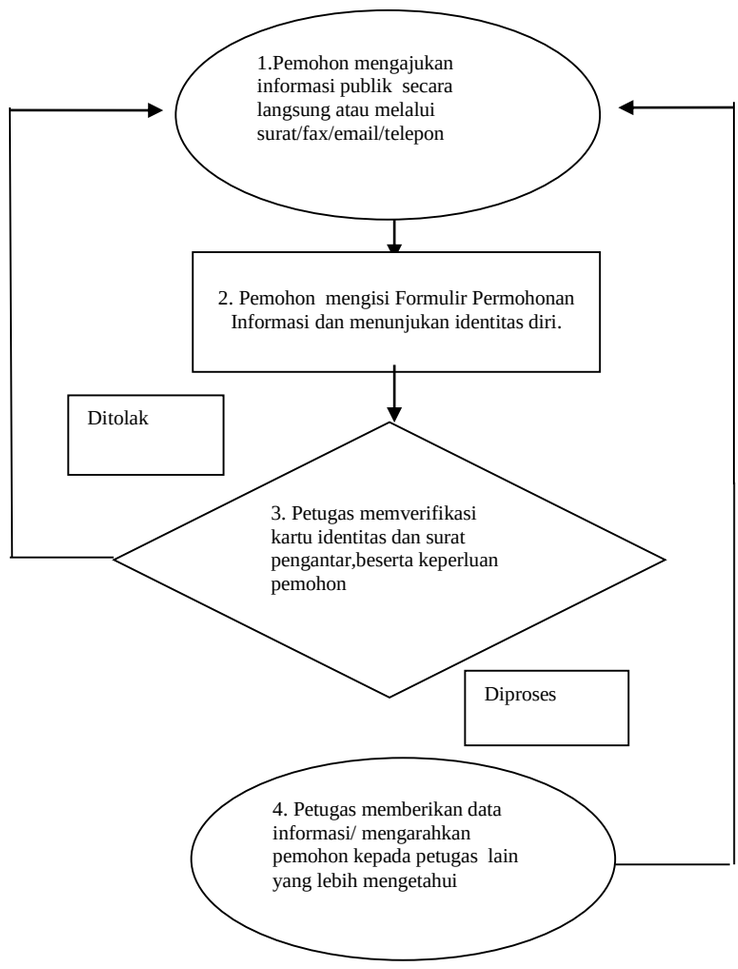
a. Penyusunan program kerja Seksi Layanan Arsip;
b. Penyiapan fasilitasi kebijakan teknis layanan arsip;
c. Pelaksanaan penelusuran sumber dan wisata arsip;
d. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan;
e. Pelaksanaan layanan teknis dan advokasi/ konsultasi kearsipan;
f. Pelaksanaan pemasyarakatan arsip;
g.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

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : DPAD DIY

   Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia/ Warga Negara Asing. 2) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain. 3) Menyerahkan surat pengantar atau surat ijin baik dari pribadi, universitas, instansi ataupun perusahaan swasta tentang keperluan dari informasi publik (jika ada). 4) Melakukan pengisian data di buku tamu yang memuat keterangan identitas pribadi serta keperluan/ hal yang dibutuhkan, yang disertai dengan tanda tangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 **Keterangan :** 1. Pemohon mengajukan permohonan informasi dengan datang langsung ke Pusat Pelayanan Informasi PPID DPAD atau melalui email, Surat, Fax/Telepon 2. Pemohon melengkapi persyaratan dengan mengisi Formulir Permohonan Informasi dan menunjukan Identitas Diri 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil

		verifikasi petugas berupa : 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. b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon **Media Informasi** : 1) Langsung: Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Janti, Wonocatur, Banguntapan Bantul 2) Melalui Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax : (0274) 5021490 3) Melalui email layananarsipdpaddiy@gmail.com 4) Melalui SMS/WA ke 081228094090 5) Media Sosial Instagram @layananarsip.dpaddiy
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	• Tidak dipungut biaya untuk memperoleh salinan informasi • Sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat dikenakan tarif sesuai SOP yang sudah ditetapkan di layanan arsip DPAD DIY.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, antara lain : 1) Layanan Informasi Arsip 2) Layanan Peminjaman Arsip 3) Layanan Reproduksi Arsip 4) Layanan Loker Penitipan 5) Layanan Restorasi Arsip 6) Layanan Konsultasi Kearsipan 7) Layanan Pemasyarakatan Arsip 8) Layanan Arsip Vital Masyarakat 9) Layanan Pengaduan 10) Layanan Koleksi Deposit
6.	Penanganan pengaduan,	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274)

	saran, dan masukan	5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan masukan adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumnetasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas,; Meja; Kursi; Telepon; Buku tamu, Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan layanan informasi publik
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Unit layanan arsip DPAD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Unit layanan arsip DPAD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	- Tersedia toilet untuk difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Istirahat : 12.00 s/d 12.30 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

2. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Arsip**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Memiliki jaringan internet 2) Datang ke Unit Layanan Arsip
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**A. Jaringan Internet** 1) SIDKKAS untuk layanan akses Khasanah Arsip 2) SIKS untuk layanan informasi arsip: dpad.jogjaprov.go.id/siks 3) JIKN (Jaringan Informasi Kearsipan Nasional): arsip.jogjaprov.go.id **B. Melalui Unit Layanan Arsip** 1) Pengguna menemui petugas layanan di Unit Layanan Arsip 2) Pengguna menelusuri khasanah arsip melalui Daftar Katalog Khasanah Arsip Statis DIY, Guide Khasanah Arsip Statis DIY 3) Pengguna menelusuri arsip melalui Daftar Arsip Statis, atau Inventaris Arsip 4) Pengguna yang ingin mencari tema arsip secara tematik dapat ditelusuri melalui Guide Arsip Tematik, Naskah Sumber. Pengguna menelusuri arsip digital melalui aplikasi media akses. Untuk membuka dengan mengetik *otomasi.*
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 2 menit
4.	Biaya/tarif	Layanan Informasi tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Informasi Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Komputer 2) Media sosialisasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 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	– Rambu-rambu Keselamatan Kerja – Titik Kumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan Arsip
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

3. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Peminjaman Arsip**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Untuk masyarakat diwajibkan menunjukkan kartu identitas / KTP / Kartu Pelajar yang masih berlaku, pasphor beserta surat ijin dari LIPI bagi warga negara asing, surat permohonan dari pimpinan Fakultas/Perguruan Tinggi untuk mahasiswa, surat permohonan dari pimpinan instansi untuk instansi pemerintah/swasta. 2. Mengisi formulir peminjaman arsip. 3. Mematuhi Tata Tertib Layanan Arsip
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**Peminjaman Arsip** : 1. Pengguna datang ke Seksi Layanan Arsip (Unit Layanan Arsip) 2. Petugas layanan menerima pengguna, menanyakan keperluannya, memandu pengisian buku tamu, dan memandu pengguna untuk meletakkan barang yang tidak diperkenan-kan dibawa ke ruang layanan. 3. *User consultant* mewawancari pengguna dan memandu penggunaan sarana temu kembali berupa senerai/daftar arsip, inventaris, guide, maupun elektronik. 4. Pengguna menyerahkan persyaratan pemesanan arsip dan formulir pemesanan arsip yang telah diisi. 5. Petugas layanan menerima persyaratan berupa surat pengantar, dan formulir pemesanan arsip yang telah diisi. 6. Petugas layanan arsip menerima persyaratan berupa surat pengantar dan formulir pemesanan arsip dan menyerahkan formulir pemesanan arsip ke pejabat layanan yang berwenang untuk dimintakan persetujuannya.

		7. Pejabat layanan menandatangani formulir pemesanan dan menyerahkan kpada petugas layanan arsip. 8. Petugas layanan arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas transit arsip. 9. Petugas transit arsip menyerahkan formulir peminjaman kepada petugas depo. 10. 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. 11. Petugas transit menerima dan mencatat arsip yang datang dari petugas depo, dan memberi tanda tangan pada lampiran kendali peminjaman arsip kemudian menyerahkan arsip ke petugas layanan. 12. Petugas layanan arsip menandatangani lampiran kendali peminjaman arsip pada baris "peminjaman arsip (Saat menerima arsip) kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna untuk dibaca di ruang baca. 13. Pengguna arsip membaca arsip yang dipesan di ruang baca. 14. Petugas mengawasi penggunaan arsip di ruang layanan Ketentuan khusus: *) Pengguna tidak diperkenankan memotret arsip. *) Arsip hanya dapat dibaca di ruang baca. **Pengembalian Arsip** 1) Pengguna mengembalikan arsip yang dipesan 2) Petugas layanan arip menerima dan mengecek keutuhan/ kelengkapan arsip, menandatangani kendali peminjaman arsip pada baris "peminjam arsip (saat mengembalikan arsip) kemudian mengembalikan arsip ke petugas transit. 3) Petugas transit menerima, mengecek dan mencatat pengembalian arsip kemudian mengembalikan arsip ke petugas depo. 4) Petugas depo menerima dan mengecek arsip dari petugas transit, mencatat pngembalian arsip ke buku kendali arsip, menandatangani lampiran kendali arsip, menandatangani lampiran Kendali Peminjaman Arsip dan menyimpan lampiran Kendali Peminjaman Arsip serta mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 5 menit / berkas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Membaca arsip tekstual, foto, kartografi di ruang baca
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik. 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbu-kaan Informasi Publik. 3. Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9. 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; 10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Daftar Katalog Khasanah Arsip 2. Sistem Aplikasi Daftar Katalog Khasanah Arsip (SIDKKAS) 3. Sistem Informasi Kearsipan Statis, Jaringan Informasi Kearsipan Nasional. 4. Daftar arsip statis 5. Inventaris Arsip 6. Guide khazanah 7. Guide tematik 8. Formulir peminjaman 9. Ruang baca
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – Titik Kumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali, oleh: 1) Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip 2) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 3) Kepala Seksi Layanan Arsip
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

4. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Reproduksi Arsip**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Untuk masyarakat diwajibkan menunjukkan kartu identitas / KTP yang masih berlaku, pasphor beserta surat ijin dari LIPI bagi warga negara asing, surat permohonan dari pimpinan Fakultas/Perguruan Tinggi mahasiswa, surat permohonan dari pimpinan instansi untuk instansi pemerintah/swasta. 2) Mengisi formulir reproduksi arsip.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Setelah menerima berkas persyaratan penggandaan arsip, petugas layanan memberikan formulir reproduksi/penggandaan dan memandu pengisian kepada pengguna. 2) Pengguna menyerahkan formulir reproduksi/penggandaan yang telah diisi kepada petugas layanan 3) Petugas layanan arsip menyerahkan formulir reproduksi/ penggandaan yang telah diisi pengguna ke

		user consultant 4) *User consultant* menerima formulir reproduksi/penggandaan yang telah diisi dari petugas layanan, menyeleksi arsip yang akan digandakan termasuk bersifat terbuka/tertutup, memberikan hasil seleksi kepada petugas layanan. 5) Petugas layanan arsip meminta pengesahan persetujuan reproduksi/penggandaan arsip kepada pejabat layanan 6) Pejabat layanan menyetujui dan menandatangani formulir reproduksi/penggandaan, menyerahkan pengesahan formu-lir reproduksi/penggandaan kepada petugas layanan. 7) Petugas layanan memberikan dan memandu cara pengisian formulit perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran 8) Pengguna menyerahkan formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran yang telah diisi serta membayar biaya reproduksi/penggandaan kepada petugas layanan. 9) Petugas layanan memberikan berkas formulir reproduksi/ penggandaan, formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran yang telah diisi kepada petugas reproduksi/penggandaan. 10) Petugas reproduksi/penggandaan meminjam arsip yang akan digandakan ke petugas depo 11) Petugas depo mengambil arsip yang akan digandakan di tempat penyimpanan arsip, mencatat arsip yang akan digan-dakan dalam buku kendali arsip dan menyerahkan arsip yang akan digandakan ke petugas reproduksi/penggan-daan. 12) Petugas reproduksi/penggandaan menggandakan arsip yang dipesan, dan setelah arsip selesai digandakan dikembalikan ke petugas depo 13) Petugas depo menerima dan mencatat pengembalian arsip yang sudah digandakan ke dalam buku kendali arsip, dan mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip. 14) Peugas reproduksi/penggandaan menyerahkan hasil penggandaan ke petugas layanan. 15) Petugas layanan melegalisir hasil reproduksi/penggandaan arsip dan memberikan hasil reproduksi/penggandaan arsip kepada pengguna.
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	Sesuai dengan PERDA DIY 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	Reproduksi/Penggandaan arsip untuk pengguna
6.	Penanganan pengaduan,	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274)

	saran, dan masukan	5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Trnasaksi Elektronik 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbu-kaan Informasi Publik 3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan Gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Ruang tunggu 2) Komputer 3) Alat cetak foto, 4) Mesin Fotocopy
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan Arsip Statis.
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 14.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

5. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Loker Penitipan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	➢ Kartu Identitas (asli) yang masih berlaku sebagai jaminan, antara lain: • Kartu Pelajar/Mahasiswa • KTP • SIM • Pasport untuk WNA
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**Peminjaman Kunci** 1) Pengguna menyerahkan kartu Identitas 2) Petugas loker memberikan kunci loker pada Pengguna arsip 3) Petugas menempatkan kartu identitas di kotak kartu sesuai nomor kunci yang diberikan 4) Pengguna menuju ke ruang loker dan memasukkan barang (Tas, Jaket, Laptop. dsb) ke loker 5) Kunci loker di bawa pengguna

		Pengembalian Kunci 1) Pengguna menuju ke ruang loker dan mengambil barang (Tas, Jaket, Laptop, dsb) ke loker 2) Pengguna menyerahkan kunci pada petugas di loket loker 3) Petugas menyerahkan kartu identitas dari kotak kartu sesuai nomor kunci yang diberikan Pengguna Pengguna membawa kembali kartu identitas
3.	Jangka waktu penyelesaian	a) Peminjaman kunci 1 menit b) Pengembalian kunci 1 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Loker Penitipan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbu-kaan Informasi Publik 3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan Gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Loker 2) Tempat kunci 3) Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 1 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan 2. Kepala Seksi Layanan Arsip Statis.
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

6. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Konsultasi Kearsipan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Mengisi buku pengunjung 2) Menunjukkan identitas
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Pengunjung datang ke Unit Pelayanan Arsip 2) Petugas menanyakan tujuan kedatangan pengunjung. 3) Pengunjung mengisi buku pengunjung, menyampaikan tujuan kedatangan yang diinginkan. 4) Petugas mengarahkan pengunjung, ke Arsiparis/pejabat yang berkompeten 5) Petugas mempersilahkan pengunjung, menunggu ke ruang tunggu 6) Petugas mempertemukan pengunjung kepada arsiparis/ pejabat yang berkompeten di ruang konsultasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

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

		2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan Gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Ruang tunggu 2) Ruang konsultasi 3) Air Conditioner
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan

9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

7. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Pemasyarakatan Arsip**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Pengunjung mengisi buku tamu 2) Petugas memberikan pengarahan dan penjelasan mengenai pengelolaan arsip, pameran arsip, dan pemutaran arsip audio visual bernilai sejarah. Ketentuan Khusus: 1) Petugas melayani konsultasi arsip, dan layanan perbaikan arsip untuk masyarakat. 2) Lokasi layanan pemasyarakatan arsip berada di DPAD DIY dan kabupaten/kota di DIY, seperti : Balai RT/RW, alun-alun, layanan kesehatan, dan kantor pemerintahan. Jadwal pemasyarakatan arsip dipublikasikan melalui media publikasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	±120 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Pemasyarakatan Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Bus wisata arsip 2) Mobil Sadar Arsip 3) Ruang pertemuan 4) Ruang Diorama 5) Ruang Audiovisual 6) Media sosialisasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Dilakukan oleh tim audit internal 3) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 10 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 25 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

8. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Jasa Scanning Arsip**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1) Setelah menerima berkas persyaratan jasa scanning arsip, petugas layanan memberikan formulir jasa scanning dan memandu pengisian kepada pengguna. 2) Pengguna menyerahkan formulir jasa scanning yang telah diisi kepada petugas layanan 3) Petugas layanan arsip menyerahkan formulir jasa scanning yang telah diisi pengguna dan atau arsip milik pengguna yang akan dialihmediakan ke *user consultant* 4) *User consultant* menerima formulir jasa scanning yang telah diisi dari petugas layanan/ arsip yang akan discanning, menyeleksi arsip yang akan discanning termasuk bersifat terbuka/tertutup, memberikan hasil seleksi kepada petugas layanan. 5) Petugas layanan memberikan dan memandu cara pengisian formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran 6) Pengguna menyerahkan formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip/ arsip yang akan discanning dan kwitansi pembayaran yang telah diisi serta membayar biaya jasa scanning arsip kepada petugas layanan. 7) Petugas layanan memberikan berkas formulir jasa scanning arsip/ arsip yang akan discanning, formulir perjanjian/pernyataan pengguna arsip dan kwitansi pembayaran yang telah diisi kepada petugas scanning. 8) Petugas scanning meminjam arsip yang akan digandakan ke petugas depo. Bila arsip yang akan discanning milik pengguna, petugas scanning lanngsung melakukan scanning arsip. 9) Petugas depo mengambil arsip yang akan digandakan

		di tempat penyimpanan arsip, mencatat arsip yang akan discanning dalam buku kendali arsip dan menyerahkan arsip yang akan discanning ke petugas scanning arsip. 10) Petugas scanning melakukan scanning arsip yang dipesan, dan setelah selesai arsip dikembalikan ke petugas depo 11) Petugas depo menerima dan mencatat pengembalian arsip ke dalam buku kendali arsip, dan mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan arsip. 12) Peugas scanning menyerahkan hasil scanning ke petugas layanan. 13) Petugas layanan melegalisir hasil scanning arsip dan memberikan hasil scanning arsip kepada pengguna.
3.	Jangka waktu penyelesaian	±120 menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan 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	Layanan Jasa Scanning Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpad diy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

		9. 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; 10. Peraturan gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Scanner 2. Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang – Jumlah personil yang terlibat sebanyak 4 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 3) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 4) Kepala Seksi Layanan
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 14.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

9. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan **: Layanan Restorasi (Penggunaan Alat Untuk Memelihara Dan Merawat Arsip)**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna atau pengunjung datang ke unit laayanan arsip DPAD DIY dan diterima oleh petugas layanan 2. Pengunjung menyelesaikan semua persyaraatan dan mengisi formulir untuk perawataan arsip dan menyerahkan arsip yang akan direstorasi 3. Petugas layanan menerima arsip yang akan direstorasi dan mencatat dalam buku catatan pembukuan arsip 4. Petugas layanan menyerahkan arsip yang akan direstorasi ke peetugas restorasi arsip di seksi Pelestarian arsip 5. Petugas di seksi pelestarian arsip melakukan pemeriksaan tingkat kerusakan arsip dengan hasil: a. Arsip dalam kategori tidaak dapat direstorasi, arsip dikembalikan ke pemiliknya dan proses selesai b. Arsip kategori bissa diresstorasi 6. Arsip direstorasi 7. Setelah selesai direstorasi, petugas restoraasi arsip menghubungi petugas layanan arsip dan menyerahkan arsip yang telah direstorasi dan mencatat dalam buku catatan pembukuan restorasi arsip 8. Petugas layanan arsip menghubungi pemilik arsip dan memberi tahu biaya yang diperlukan 9. Pemilik arsip datang ke unit layanan untuk mengambil arsipnya dengan menunjukan formulir perawatan arsip 10. Petugas mengambil dan memberikan arsip yang telah selesai direstorasi sesuai dengan formulir yang ditunjukan pemilik arsip dan mencaatat di formulir pengambilan arsip 11. Pemilik arsip menerima arsipnya dan menandatangani formulir pengambilan arsip serta membayar biaya perbaikan sesuai tariff yang telah ditentukan 12. Petugas layanan menerima biaya perawatan arsip dan memberikan kwitansi kepada pemilik arsip.
3.	Jangka waktu penyelesaian	± 3 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan 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	Layanan Restorasi Arsip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan masukan - SMS/WA Pengaduan ke 081228094090 - Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax (0274) 5021490 - Email: layananarsipdpaddiy@gmail.com - Instagram: @layananarsip.dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Layanan Arsip dan Kepala Seksi Pelestarian Arsip

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

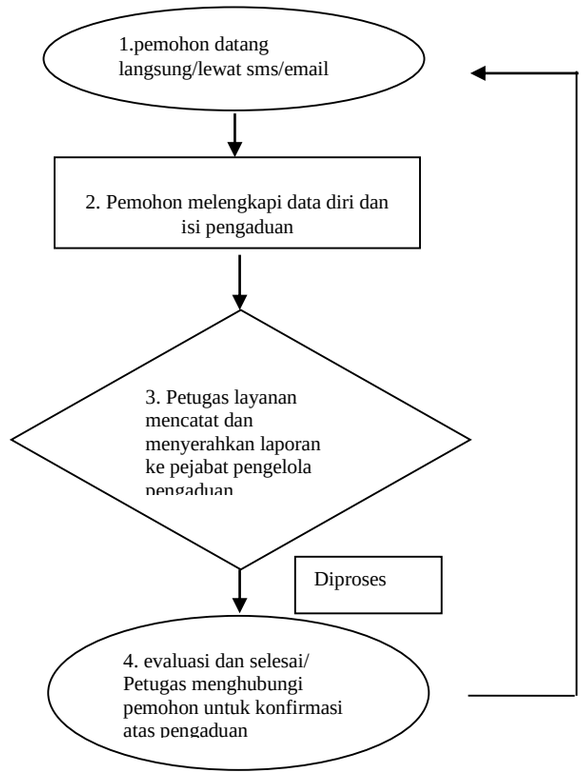
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3) Undang-undang RINomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4) Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 5) Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan; 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 9) 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; 10) Peraturan gubernur DIY Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Ruang layanan arsip 2) Ruang restorasi Arsip 3) Peralatan restorasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan : S1/S2 2. Kepala Seksi Layanan Arsip : S1/S2 3. Arsiparis : D3/D4/S1/S2 4. Pranata Kearsipan : D3/S1/S2

4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal 3. Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	– Jumlah petugas yang melayani sebanyak 1 orang – Jumlah personil 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	– Rambu-rambu KeselamatanKerja – TitikKumpul – Jalur Evakuasi – Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran – P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip 2) Kepala Seksi Layanan Arsip 3) Kepala Seksi Pelestarian Arsip
9.	Aksesibilitas	- Tesedia toilet untuk Difabel - Tempat parkir
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

10. Satuan Kerja : DPAD DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas, serta isi pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan/ mengirim lewat sms/ email.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 **Keterangan :** 1. Pemohon menuliskan dan mengirimkan isi pengaduan yang disertai data diri lengkap melalui kotak pengaduan/ sms pengaduan/ email pengaduan. 2. Oleh petugas layanan arsip akan diverifikasi kemudian dibuatkan laporan pengaduan dan diserahkan kepada pejabat pengelola pengaduan. 3. Berdasarkan laporan pengaduan, akan dilakukan evaluasi dan laporan pengaduan selesai. 4. Jika laporan pengaduan bersifat penting, atau data pengaduan kurang lengkap, maka petugas layanan akan menghubungi pemohon pengaduan yang disertai dokumen laporan pengaduan. **Media Informasi** : 1) Langsung: Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Janti, Wonocatur, Banguntapan Bantul 2) Melalui Telepon (0274) 5018820, 5021980, Fax : (0274) 5021490 3) Melalui email layananarsipdpaddiy@gmail.com

		4) Melalui SMS/WA ke 081228094090 5) Media Sosial Instagram @layananarsip.dpaddiy
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduanakan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun web site.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak saran b. email : layananarsipdpaddiy@gmail.com c. sms/wa ke 081228094090 d. Instagram @layananarsip.dpaddiy

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	DPAD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	DPAD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 14.00 WIB Hari Jumát : 08.00 s/d 11.30 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

11. Satuan Kerja : DPAD

Jenis Pelayanan : **Layanan Koleksi Deposit**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Koleksi Deposit
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Kotak saran dan kritik di ruang layanan - Email: depositbpaddiy@gmail.com - Instagram: @dpaddiy *) Penanggung jawab tindak lanjut dari saran dan kritik adalah Kepala Seksi Deposit, Pengelolaan Bahan Pustaka, dan Informasi.

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Undang -Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. 2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. 3) Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tentang Perpustakaan. 4) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 5) Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan. 8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

		9) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. 10) Peraturan Gubernur Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Ruang Baca Koleksi 2) Jaringan Wifi 3) Media sosialisasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi : S1/S2 2. Kepala Seksi Deposit Pengelolaan Bahan Pustaka dan Informasi : S1/S2 3. Pustakawan : S1/S2 4. Petugas Layanan : D3/S1
4.	Pengawasan internal	4) Dilakukan oleh atasan langsung 5) Dilakukan oleh tim audit internal 6) Koordinator Pelaksana
5.	Jumlah pelaksana	- Jumlah petugas yang melayani sebanyak 2 orang - Jumlah personil yang terlibat sebanyak 14 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, 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	- Loker untuk pengunjung - Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran (tabung pemadam di tiap lantai dan *water sprinkle* di setiap ruangan) - Pintu keluar darurat - Sekuriti siap sedia menjaga dan membantu layanan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali apabila tidak ada aduan, oleh: 1) Kepala Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi 2) Kepala Seksi Deposit Pengelolaan Bahan Pustaka dan Informasi
9.	Aksesibilitas	• Tersedia sarana bagi penyandang disabilitas: pavement untuk kursi roda di pintu masuk, toilet difabel, lift, dan koleksi deposit braille. • Aksesibiltas koleksi deposit : baca di tempat
10.	Waktu Pelayanan	- Hari Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB - Hari Jumát : 08.00 s/d 13.30 WIB

		- Jam kerja pada bulan puasa akan ditentukan kemudian sesuai peraturan berlaku. - Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : TUTUP

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 30 Maret 2021

Kepala Dinas Perpustakaan
dan Arsip Daerah DIY

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