



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

## LAYANAN PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2024

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA YOGYAKARTA**



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

विद्यया ऽमृतमश्नुते

Jl. Letjend Soeprapto No. 33A Ngampilan Yogyakarta Kode Pos: 55224  
EMAIL: perpusarsip@jogjakota.go.id  
HOT LINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE: www.jogjakota.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA

NOMOR: 100.3.3/40/KPTS/DPK/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) LAYANAN PERPUSTAKAAN  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, sehingga setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian, pengukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan;

c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perpustakaan

8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

SEGORO AMARTO

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO  
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN







PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦤ꧀ꦏꦺꦴꦗꦺꦴꦏꦂꦠꦏꦤ꧀  
ꦢꦶꦤꦱꦼꦥꦸꦠꦸꦠꦏꦂꦏꦤ꧀ꦏꦺꦴꦗꦺꦴꦏꦂꦠꦏꦤ꧀

Jl. Letjend Soeprapto No. 33A Ngampilan Yogyakarta Kode Pos: 55224  
EMAIL: perpustakaan@jogjakota.go.id  
HOT LINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE: www.jogjakota.go.id

9. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi dan Tugas, Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Yogyakarta.
10. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perpustakaan.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta
- PERTAMA : Standar Pelayanan Publik (SPP) Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik (SPP) Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini:
- a. jasa, dan;
  - b. administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini, wajib dilaksanakan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta sebagai penyelenggara Layanan Perpustakaan di Kota Yogyakarta
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Yogyakarta, 27 September 2024

KEPALA,  
  
**AFIA ROSDIANA, M.Pd**  
NIP. 197205311999032005

**SEGORO AMARTO**

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO  
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

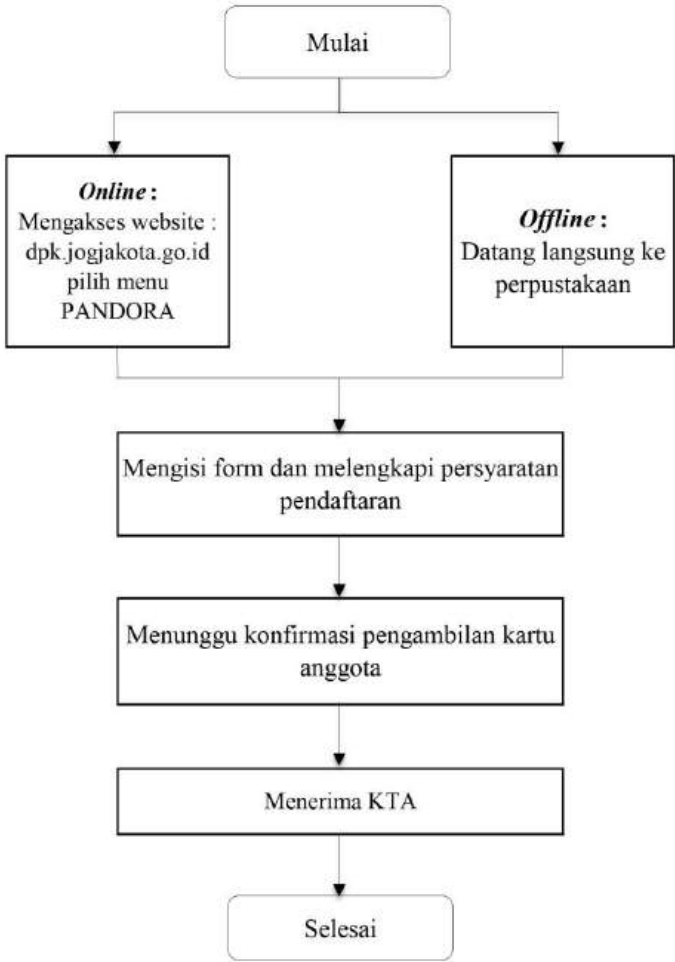


## DAFTAR ISI

1. Layanan Kartu Anggota.....	1
2. Layanan Sirkulasi.....	4
3. Layanan Baca di Tempat.....	11
4. Layanan Perpustakaan Rujukan.....	14
5. Layanan Referensi.....	21
6. Layanan Anak.....	24
7. Layanan Audio Visual.....	27
8. Layanan Baca di Tempat Koleksi Naskah Kuno.....	30
9. Layanan Wisata Pengenalan Literasi.....	33
10. Layanan Difabel dan Lansia.....	36
11. Layanan Internet Wifi dan Internet PC.....	39
12. Layanan Pemanfaatan Loker.....	42
13. Layanan Bebas Pustaka.....	45
14. Layanan Penagihan Buku.....	48
15. Layanan Pengaduan.....	51
16. Layanan Pinjam Ruang.....	54
17. Layanan Pesan Antar Koleksi.....	57
18. Layanan Penelitian dan Magang.....	60

1. Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Kartu Anggota Perpustakaan**

**Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat DIY: KTP/KIA/KK 2. Masyarakat luar DIY:KTP/KK/KIA/KITAS a. Bagi masyarakat umum di luar DIY yang tinggal/bekerja di DIY wajib menyertakan surat domisili atau surat keterangan kerja. b. Bagi mahasiswa atau pelajar KTM Perguruan Tinggi DIY yang masih berlaku 3. Mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap dan benar. 4. Melampirkan foto identitas diri (bagi pendaftar online)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN KARTU ANGGOTA</b></p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Online[Online: Mengakses website : dpk.jogjakota.go.id pilih menu PANDORA]     Start --&gt; Offline[Offline: Datang langsung ke perpustakaan]     Online --&gt; Form[Mengisi form dan melengkapi persyaratan pendaftaran]     Offline --&gt; Form     Form --&gt; Wait[Menunggu konfirmasi pengambilan kartu anggota]     Wait --&gt; Receive[Menerima KTA]     Receive --&gt; End([Selesai])           </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Anggota dapat dilakukan secara: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Online</i> : Pemustaka mengisi formulir pendaftaran melalui website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> <li>b. <i>Offline</i> : Pemustaka datang langsung ke perpustakaan</li> </ol> </li> <li>2. Pemustaka mengisi formulir dan melengkapi persyaratan pendaftaran</li> <li>3. Pemustaka menunggu konfirmasi pengambilan kartu anggota</li> <li>4. Pemustaka menerima kartu anggota perpustakaan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit per KTA jika semua persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Kartu Anggota Perpustakaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="mailto:upik@jogja.go.id">upik@jogja.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke perpustakaan</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer dan tinta</li> <li>3. Mesin laminasi</li> </ol>

	fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Scanner</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> <li>6. Formulir pendaftaran</li> <li>7. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	1 Personil
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan Kartu Anggota Perpustakaan tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa penambahan masa perpanjangan buku sebanyak 1 (satu) kali dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</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> <li>6. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan)**

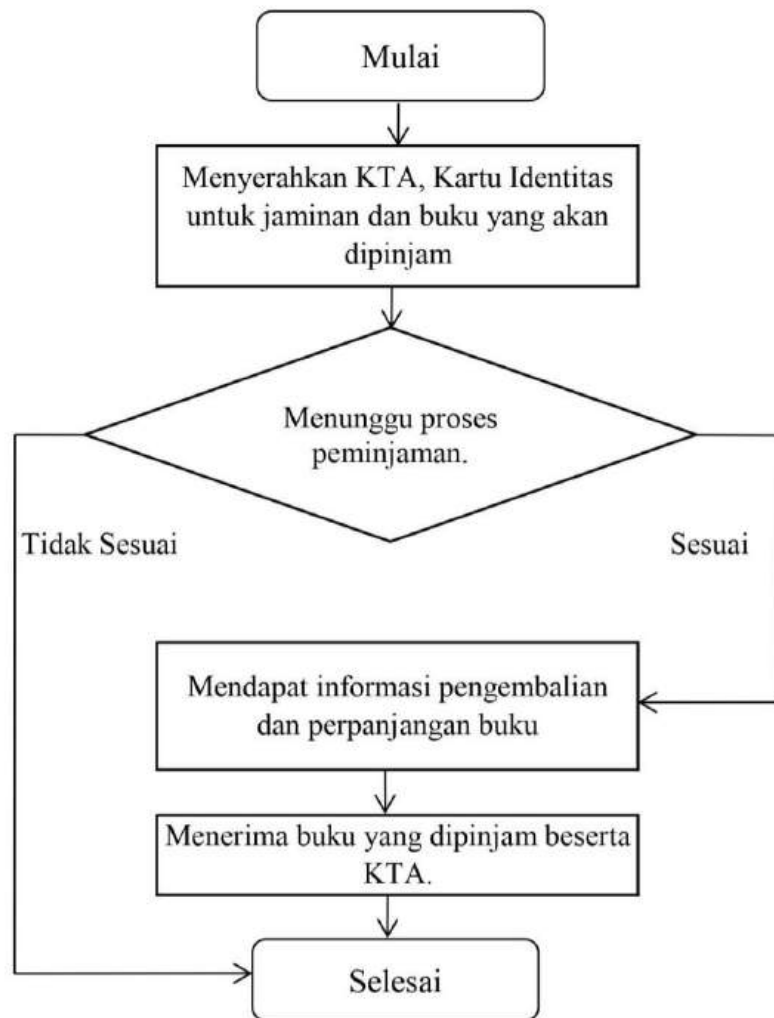
**Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjaman <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan KTA dan menyerahkan kartu identitas yang berlaku (KTP/KIA/SIM) sebagai jaminan.</li> <li>b. Menyerahkan buku yang akan dipinjam dengan ketentuan peminjaman:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Maksimal peminjaman 2 buku</li> <li>2) Masa peminjaman 1 minggu (7 hari).</li> </ul> </li> </ul> 2. Pengembalian <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membawa dan menunjukkan KTA</li> <li>b. Menyerahkan buku yang akan dikembalikan</li> <li>c. Keterlambatan pengembalian buku dikenakan sanksi berupa penangguhan peminjaman sesuai jumlah hari keterlambatan. Maksimal waktu penangguhan adalah 30 hari.</li> </ul> 3. Perpanjangan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perpanjangan masa peminjaman hanya dapat dilakukan 1 kali.</li> <li>b. Buku dengan status terlambat, tidak dapat diperpanjang.</li> <li>c. Perpanjangan dapat dilakukan secara:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Online</i> Menghubungi <i>hotline</i> perpustakaan.</li> <li>2) <i>Offline</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Membawa dan menunjukkan KTA.</li> <li>b) Menyerahkan buku yang akan diperpanjang.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>



2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

### ALUR LAYANAN PEMINJAMAN

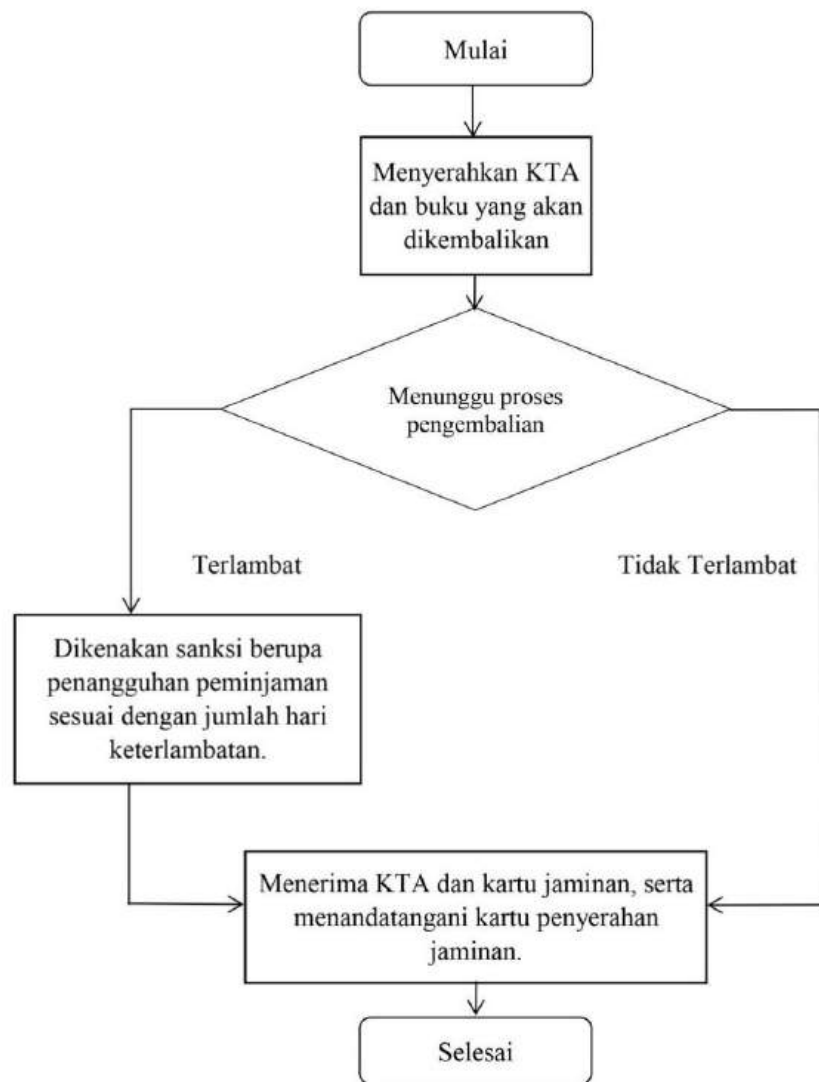


Keterangan :

1. Peminjaman

- a. Pemustaka menyerahkan KTA, Kartu Identitas untuk jaminan dan buku yang dipinjam.
- b. Pemustaka menunggu proses peminjaman, meliputi: pengecekan kesesuaian KTA dan kartu jaminan, input data peminjaman.
- c. Pemustaka mendapat informasi pengembalian dan perpanjangan buku.
- d. Pemustaka menerima buku yang dipinjam beserta KTA.

## ALUR LAYANAN PENGEMBALIAN



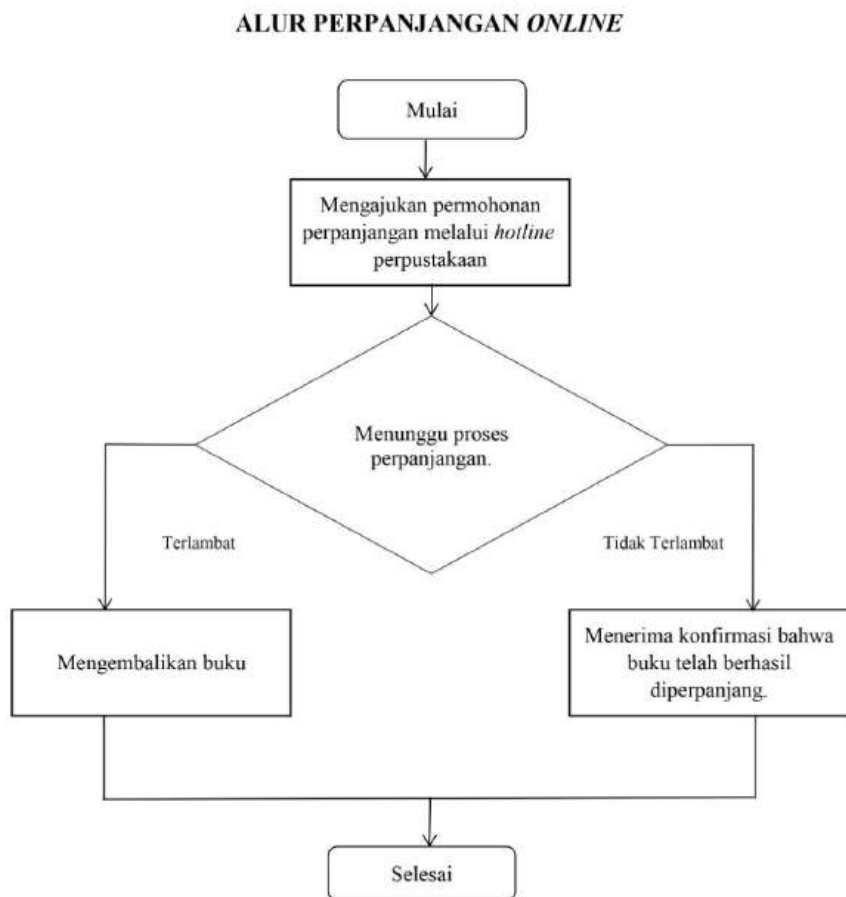
Keterangan :

### 1. Pengembalian

- a. Pemustaka menyerahkan KTA dan buku yang akan dikembalikan.
- b. Pemustaka menunggu proses pengembalian, meliputi: pengecekan kesesuaian KTA dan buku yang dipinjam.
- c. Apabila terlambat dalam pengembalian buku dikenakan sanksi berupa penangguhan peminjaman sesuai dengan jumlah hari keterlambatan.
- d. Pemustaka menerima KTA dan kartu jaminan, serta menandatangani kartu penyerahan jaminan.
- e. Jika buku rusak/ hilang maka pemustaka wajib mengganti buku dengan judul atau subjek yang sama.

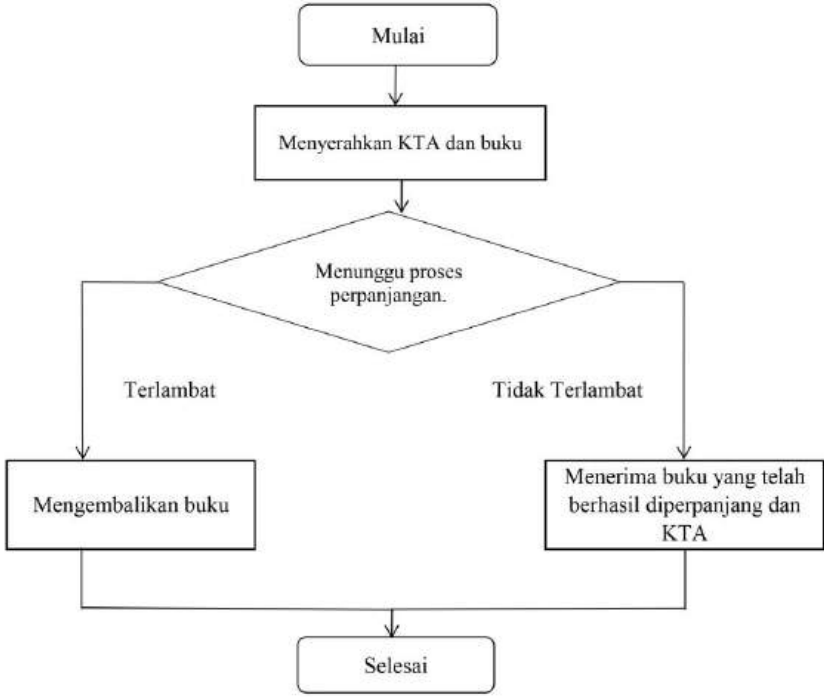
Keterangan:

## 2. Perpanjangan



### a. Perpanjangan Online

- 1) Pemustaka mengajukan permohonan perpanjangan peminjaman buku yang belum pernah diperpanjang melalui *hotline* perpustakaan.
- 2) Pemustaka menunggu proses perpanjangan, meliputi: pengecekan status perpanjangan dan keterlambatan buku
- 3) Apabila terlambat maka buku tidak bisa diperpanjang peminjamannya dan harus dikembalikan.
- 4) Pemustaka menerima konfirmasi petugas apabila buku berhasil diperpanjang.

		<p style="text-align: center;"><b>ALUR PERPANJANGAN <i>OFFLINE</i></b></p>  <pre> graph TD     A[Mulai] --&gt; B[Menyerahkan KTA dan buku]     B --&gt; C{Menunggu proses perpanjangan.}     C -- Terlambat --&gt; D[Mengembalikan buku]     C -- Tidak Terlambat --&gt; E[Menerima buku yang telah berhasil diperpanjang dan KTA]     D --&gt; F[Selesai]     E --&gt; F   </pre> <p>b. Perpanjangan <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pemustaka menyerahkan KTA dan buku pinjaman.</li> <li>b) Pemustaka menunggu proses perpanjangan, meliputi: pengecekan status perpanjangan dan keterlambatan buku</li> <li>c) Apabila terlambat maka buku tidak bisa diperpanjang dan harus dikembalikan.</li> <li>d) Pemustaka menerima konfirmasi petugas apabila buku berhasil diperpanjang.</li> <li>e) Pemustaka menerima buku dan KTA.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 menit jika semua persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritik saran pustakotjogja">s.id/kritik saran pustakotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> </ol>

		<p>4. Media sosial Perpustakaan:</p> <p>a. Twitter: @puskotjogja</p> <p>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</p> <p>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</p> <p>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</p> <p>5. SP4N LAPOR</p>
--	--	---

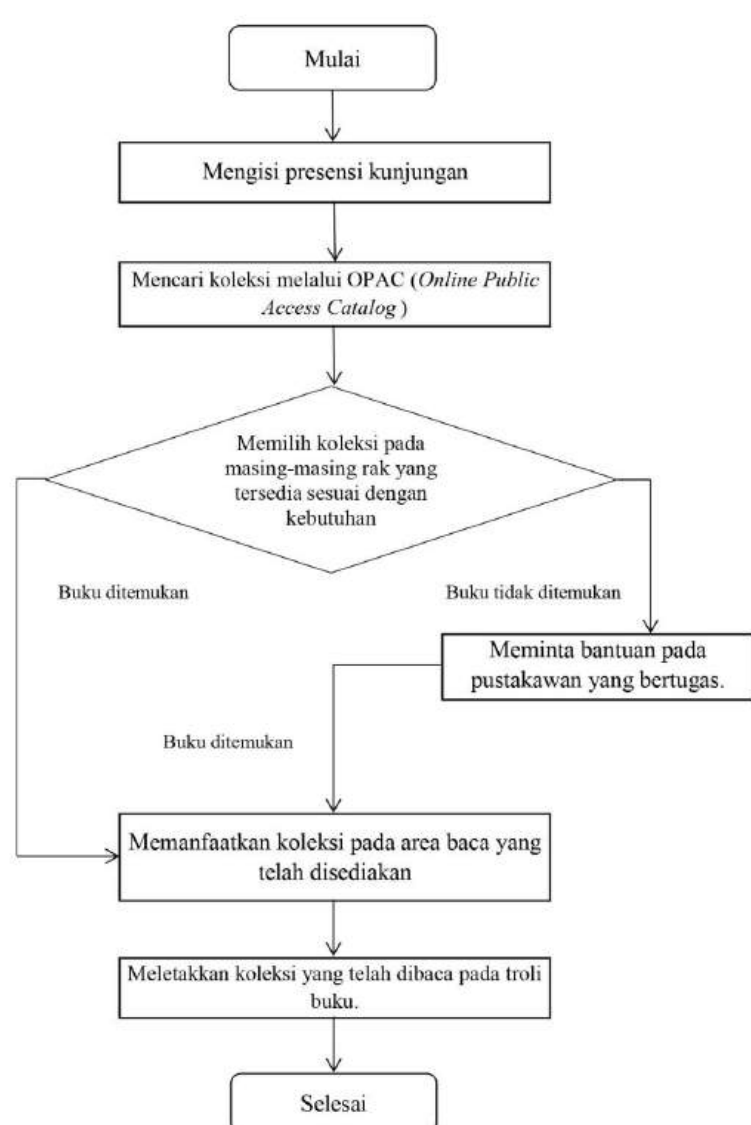
### Proses Pengelolaan Layanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Tablet</li> <li>3. Internet</li> <li>4. Barcode Reader / Scanner</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	2 Personil
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan sirkulasi tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa penambahan masa perpanjangan buku sebanyak 1 (satu) kali dan bebas dari praktik KKN.



13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menitipkan tas ke loker penyimpanan 2. Tidak membawa makanan dan minuman (selain air mineral) ke ruang koleksi 3. Maksimal hanya membawa 3 koleksi buku di area baca
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN BACA DI TEMPAT</b></p>  <pre>                     graph TD                         Start([Mulai]) --&gt; A[Mengisi presensi kunjungan]                         A --&gt; B[Mencari koleksi melalui OPAC (Online Public Access Catalog)]                         B --&gt; C{Memilih koleksi pada masing-masing rak yang tersedia sesuai dengan kebutuhan}                         C -- "Buku ditemukan" --&gt; D[Memanfaatkan koleksi pada area baca yang telah disediakan]                         C -- "Buku tidak ditemukan" --&gt; E[Meminta bantuan pada pustakawan yang bertugas.]                         E --&gt; D                         D --&gt; F[Meletakkan koleksi yang telah dibaca pada troli buku.]                         F --&gt; G([Selesai])                     </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi presensi kunjungan.</li> <li>2. Mencari koleksi melalui OPAC (<i>Online Public Catalog Online</i>).</li> <li>3. Memilih koleksi pada masing-masing rak yang tersedia sesuai dengan kebutuhan (rak koleksi umum/ koleksi referensi/ koleksi anak/ koleksi khusus).</li> <li>4. Jika koleksi sudah ditemukan, pemustaka dapat</li> </ol>

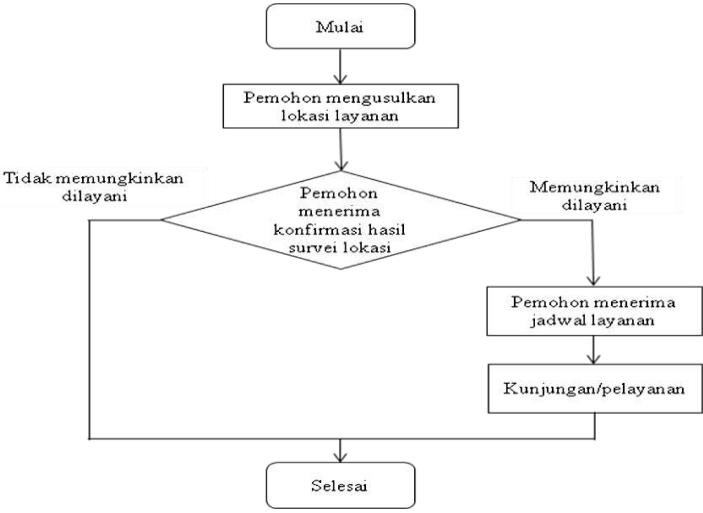
		<p>memanfaatkan koleksi pada area baca yang telah disediakan.</p> <p>5. Jika koleksi belum berhasil ditemukan, dapat meminta bantuan pada pustakawan yang bertugas.</p> <p>6. Meletakkan koleksi yang telah dibaca pada troli buku.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 Menit ( di luar waktu baca )
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Baca di Tempat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Koleksi buku</li> <li>3. Ruang baca</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Meja dan kursi baca</li> <li>5. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12	Jaminan Pelayanan	Jika layanan bada di tempat tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa penambahan masa perpanjangan buku sebanyak 1 (satu) kali dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Perpustakaan Rujukan (Puspita, Monika, dan Billi)**

**Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

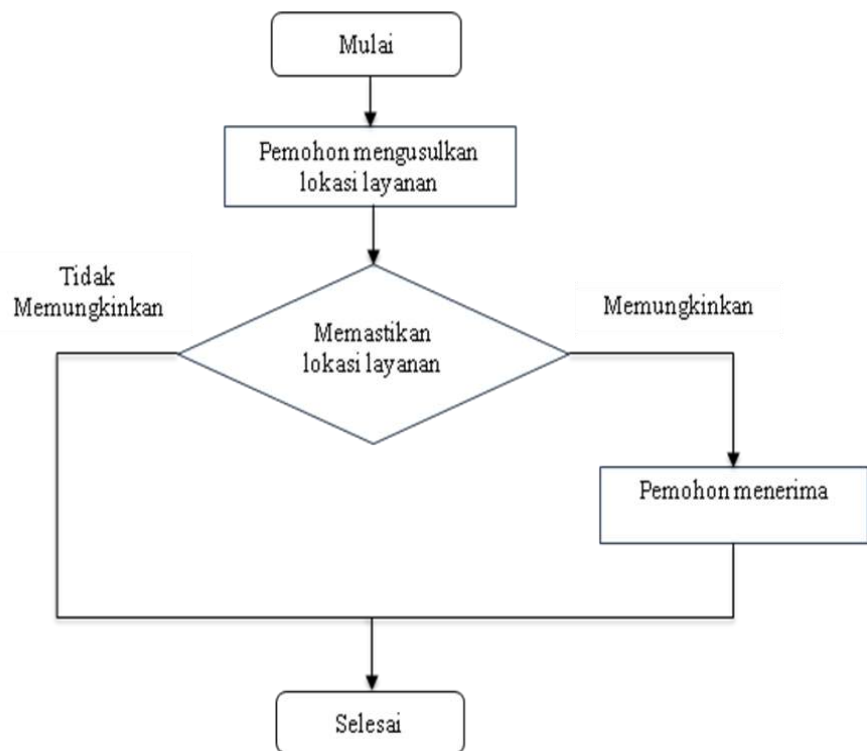
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Tiga (Puspita) dan/atau Layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Empat (Monika dan Billi)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan Layanan Perpustakaan Rujukan (Surat/Hotline Perpustakaan)</li> <li>b. Lokasi layanan perpustakaan rujukan berada di wilayah Kota Yogyakarta.</li> <li>c. Akses dan tempat layak untuk menyelenggarakan layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Tiga (Puspita) dan/atau layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Empat (Monika dan Billi):               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Akses dapat dilalui dengan Armada Roda Tiga (Puspita) dan/atau Armada Roda Empat (Monika dan Billi)</li> <li>2) Aarea cukup untuk membuka fasilitas layanan, teduh, tersedia terminal listrik</li> </ol> </li> <li>d. Peminjaman koleksi hanya dapat dilakukan pada Layanan Billi 1 dengan SD tertentu yang sudah menjalin perjanjian kerjasama.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Tiga (Puspita) dan/atau Layanan Perpustakaan Rujukan Armada Roda Empat (Monika dan Billi 2)</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemohon mengusulkan lokasi layanan]     Step1 --&gt; Decision{Pemohon menerima konfirmasi hasil survei lokasi}     Decision -- Tidak memungkinkan dilayani --&gt; End1([Selesai])     Decision -- Memungkinkan dilayani --&gt; Step2[Pemohon menerima jadwal layanan]     Step2 --&gt; Step3[Kunjungan/pelayanan]     Step3 --&gt; End2([Selesai])           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon mengusulkan lokasi layanan rujukan dengan bersurat ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta atau melalui link <a href="http://s.id/puskotjogja">s.id/puskotjogja</a></li> <li>2) Pemohon menerima konfirmasi hasil survei ke lokasi dari Petugas</li> </ol>



terkait lokasi dapat dilayani dengan armada roda empat atau dengan armada roda tiga

- 3) Pemohon menerima jadwal layanan
- 4) Pelaksanaan layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal

## 2. Layanan Rujukan Armada Roda Empat Billi 1



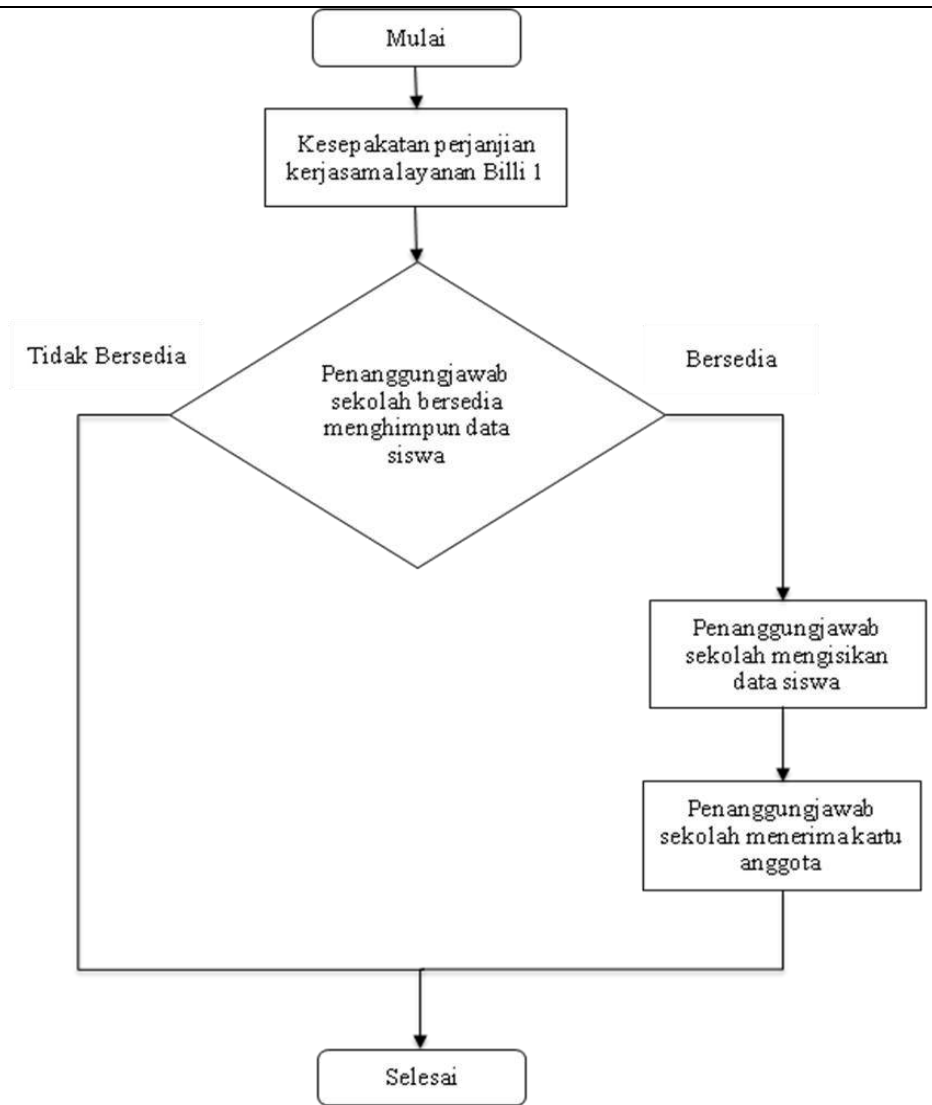
Keterangan :

### a. Permohonan Lokasi :

- 1) Pemohon mengusulkan lokasi layanan rujukan dengan bersurat atau melalui <https://linktr.ee/perpustakaankotajogja>.
- 2) Menentukan kelayakan Lokasi layanan
- 3) Pemohon menerima jadwal layanan
- 4) Pelaksanaan layanan perpustakaan sesuai dengan jadwal

### b. Pembuatan Kartu Anggota Billi 1

- 1) Permohonan pembuatan kartu anggota
- 2) Pihak sekolah bersedia memberikan data siswa yang dibutuhkan pada saat input pada sistem Inlislite.

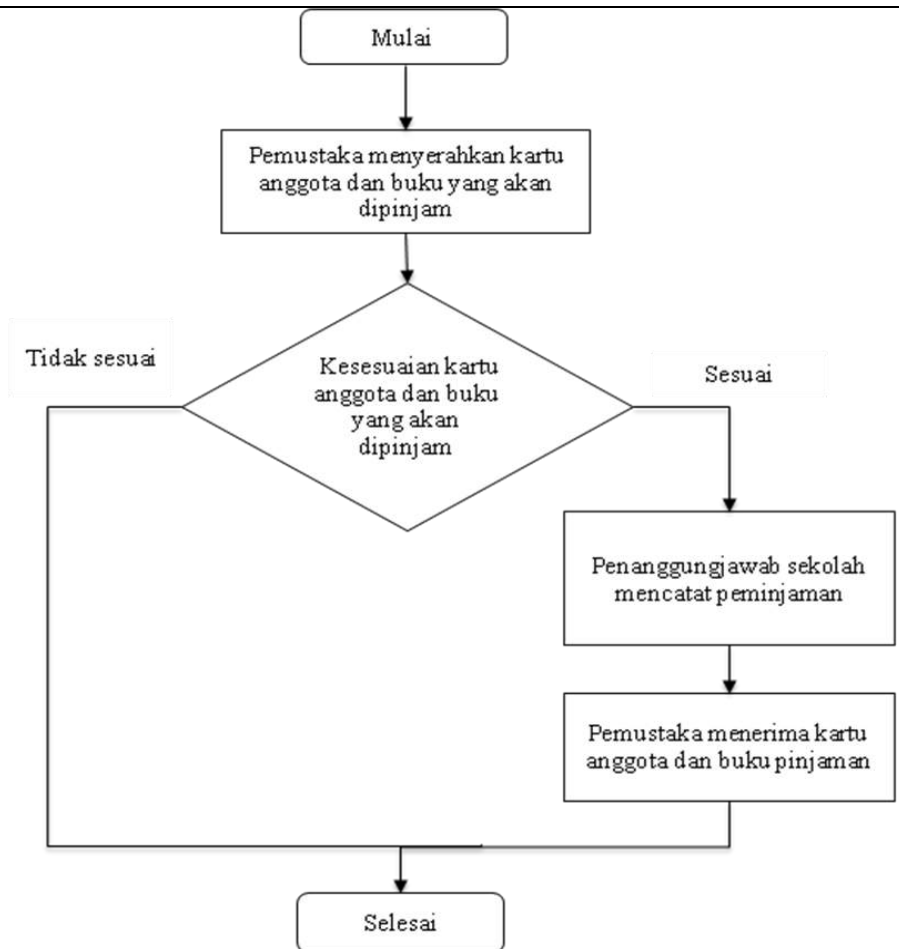


Keterangan :

- 1) Kesepakatan perjanjian kerjasama dengan layanan perpustakaan rujukan Billi 1
- 2) Penanggungjawab sekolah bersedia menghimpun data siswa
- 3) Penanggungjawab sekolah mengisi data siswa pada formulir
- 4) Penanggung jawab menerima kartu anggota perpustakaan Billi 1

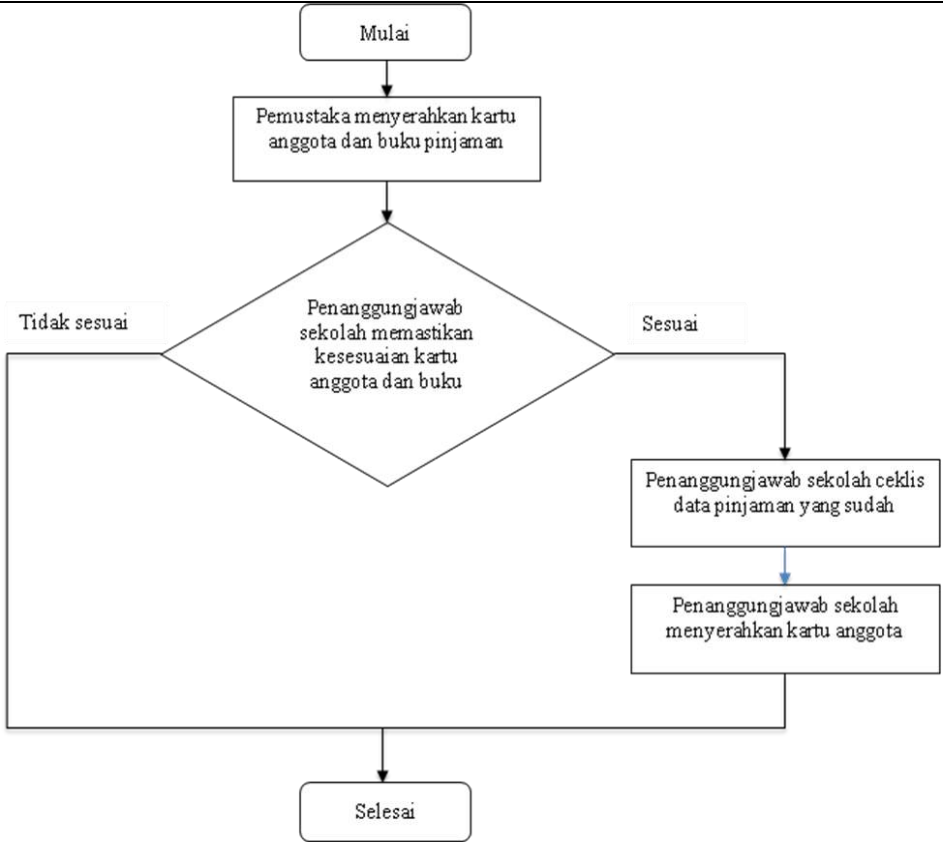
c. Layanan Peminjaman koleksi Billi 1

- 1) Pemustaka memiliki kartu anggota Billi 1
- 2) Koleksi buku yang dapat dipinjam adalah koleksi bernomor panggil SR (sirkulasi)
- 3) Kesiadaan pihak sekolah menjadi penanggungjawab peminjaman koleksi Billi 1



Keterangan :

- 1) Pemustaka menyerahkan kartu anggota Billi 1 dan buku yang akan dipinjam kepada Penanggung Jawab Sekolah yang ditunjuk
  - 2) Penanggung jawab sekolah memastikan kartu anggota Billi 1 dan buku yang akan dipinjam adalah bernomor panggil SR.
  - 3) Penanggung jawab sekolah mencatat nomor anggota dan nomor barcode buku yang dipinjam
  - 4) Pemustaka menerima kartu anggota dan buku yang dipinjam
- d. Layanan Pengembalian koleksi Billi 1
- 1) Kartu anggota Billi 1 dan buku peminjaman Billi 1
  - 2) Buku dalam kondisi baik (tidak rusak)

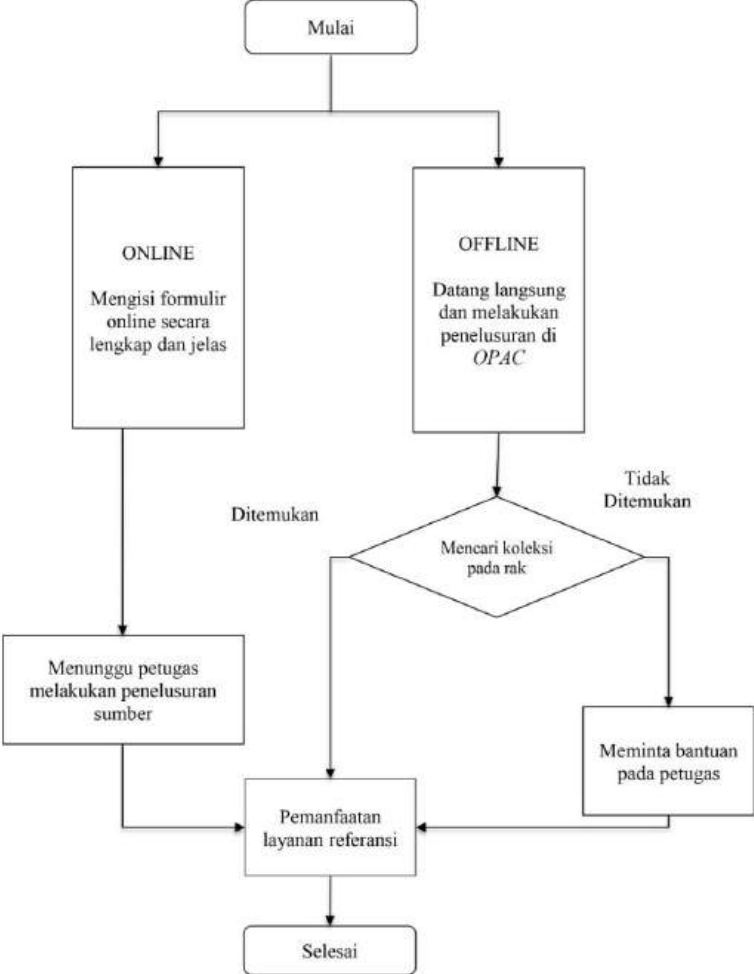
		 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemustaka menyerahkan kartu anggota dan buku pinjaman]     Step1 --&gt; Decision{Penanggungjawab sekolah memastikan kesesuaian kartu anggota dan buku}     Decision -- Tidak sesuai --&gt; Decision     Decision -- Sesuai --&gt; Step2[Penanggungjawab sekolah ceklis data pinjaman yang sudah]     Step2 --&gt; Step3[Penanggungjawab sekolah menyerahkan kartu anggota]     Step3 --&gt; End([Selesai])   </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemustaka menyerahkan kartu anggota dan buku pinjaman kepada penanggungjawab pihak sekolah</li> <li>2) Penanggungjawab pihak sekolah memastikan kartu anggota Billi 1 dan buku peminjaman telah sesuai</li> <li>3) Apabila sudah sesuai, penanggungjawab pihak sekolah ceklist pada lembar peminjaman</li> <li>4) Penanggungjawab pihak sekolah mengembalikan kartu anggota Billi 1</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian permohonan : 5 hari kerja sejak surat permohonan diterima</li> <li>2. Waktu Layanan : Maksimal 90 s/d 180 menit/ lokasi</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Perpustakaan Rujukan (Keliling)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> </ol>

		5. SP4N LAPOR
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Armada Layanan Perpustakaan Rujukan Roda Tiga (Puspita) dan Armada layanan Perpustakaan Rujukan Roda Empat (Monika dan Billi)</li> <li>2. Armada Pendamping Layanan Rujukan Roda Tiga (Puspita)</li> <li>3. Koleksi Bahan Pustaka</li> <li>4. Meja dan Kursi Baca</li> <li>5. APE (Alat Peraga Edukatif)</li> <li>6. Player Audio Visual/TV (Monika dan Billi 2)</li> <li>7. Laptop</li> <li>8. Internet (WiFi)</li> <li>9. Tikar</li> <li>10. <i>Barcode Reader / Scanner</i> (Billi 1)</li> <li>11. ATK</li> <li>12. Sarana Disabilitas</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	2 personil per armada
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan perpustakaan rujukan tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan dijadwalkan ulang dan bebas dari praktik KKN.



13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta (Billi 1)</li> <li>2. P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</li> <li>3. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran (Monika dan Billi)</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menitipkan tas ke loker penyimpanan</li> <li>2. Tidak membawa makanan dan minuman (selain air mineral) ke ruang koleksi</li> <li>3. Maksimal membawa 2 (dua) koleksi referensi ke meja</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN REFERENSI</b></p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Online[ONLINE Mengisi formulir online secara lengkap dan jelas]     Start --&gt; Offline[OFFLINE Datang langsung dan melakukan penelusuran di OPAC]     Online --&gt; Wait[Menunggu petugas melakukan penelusuran sumber]     Wait --&gt; Util[Pemanfaatan layanan referensi]     Offline --&gt; Search{Mencari koleksi pada rak}     Search -- Ditemukan --&gt; Util     Search -- Tidak Ditemukan --&gt; Help[Meminta bantuan pada petugas]     Help --&gt; Util     Util --&gt; End([Selesai])     </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <p><i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengisi formulir secara online</li> <li>2. Pemustaka menunggu petugas melakukan penelusuran sumber informasi</li> <li>3. Pemustaka memanfaatkan layanan referensi</li> </ol> <p><i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang langsung ke perpustakaan dan melakukan penelusuran bahan pustaka di <i>OPAC</i></li> <li>2. Jika bahan pustaka tidak ditemukan di rak, maka pemustaka dapat meminta bantuan petugas</li> </ol>

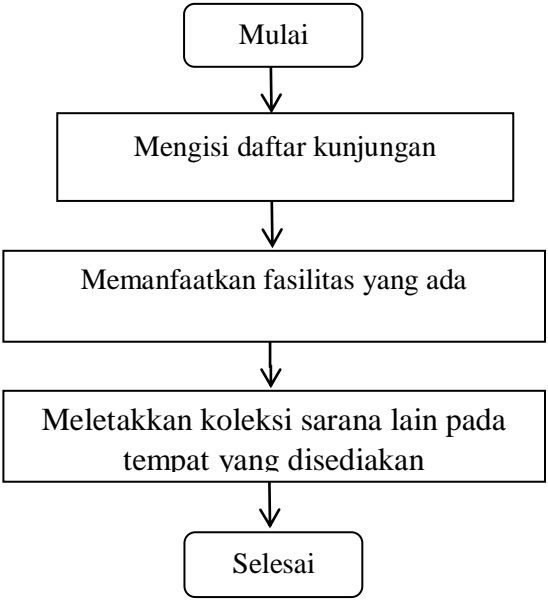
		<p>perpustakaan</p> <p>3. Pemustaka memanfaatkan layanan referensi</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 30 Menit
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Referensi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana	1. Ruang Referensi

	dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Komputer <i>OPAC</i></li> <li>3. Meja Baca</li> <li>4. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Jika layanan referensi tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa 1 (satu) kali layanan konsultasi referensi dan bebas dari praktik KKN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Anak**

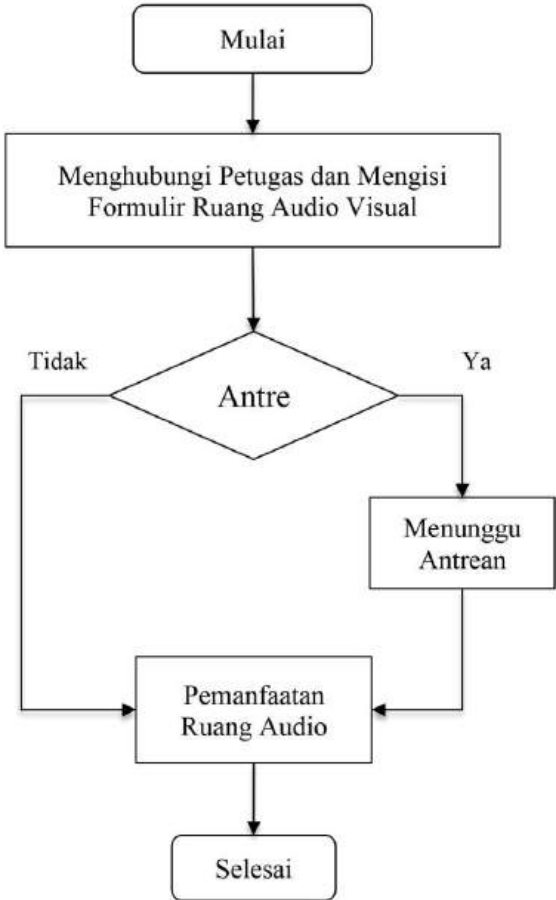
**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tidak membawa makanan dan minuman (selain air mineral) ke ruang anak. 2. Mengisi daftar pengunjung yang telah disediakan. 3. Ruang layanan anak diperuntukkan bagi pemustaka di bawah usia 18 tahun. 4. Pemustaka di bawah usia 6 tahun dapat didampingi oleh pendamping.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN ANAK</b></p>  <pre>           graph TD             A[Mulai] --&gt; B[Mengisi daftar kunjungan]             B --&gt; C[Memanfaatkan fasilitas yang ada]             C --&gt; D[Meletakkan koleksi sarana lain pada tempat yang disediakan]             D --&gt; E[Selesai]           </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka melepas dan meletakkan alas kaki pada rak yang tersedia</li> <li>2. Pemustaka mengisi buku kunjung</li> <li>3. Pemustaka memanfaatkan fasilitas pada ruang anak</li> <li>4. Meletakkan koleksi sarana lain pada tempat yang disediakan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 menit (diluar waktu pemanfaatan)
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan anak
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka)</li> </ol>

	masuk	<p>s.id/kritiksaranpuskotjogja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahan bacaan anak</li> <li>2. Alat Permainan Edukasi</li> <li>3. Paket komputer dan internet</li> <li>4. Alat penunjang lainnya</li> <li>5. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum)
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Struktural pada kegiatan Pengelolaan Perpustakaan</li> <li>2. Pustakawan yang ditunjuk sebagai Tim Kerja pada Pengelolaan Perpustakaan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	1 Personil
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan anak tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa pendampingan pemanfaatan fasilitas dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> </ol>

	keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Rambu-rambu Keselamatan Kerja</li> <li>3. Titik Kumpul</li> <li>4. Jalur Evakuasi</li> <li>5. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>6. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Ruang Audio Visual di tempat <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota aktif perpustakaan kota yogyakarta</li> <li>2. Menitipkan tas ke loker penyimpanan</li> <li>3. Tidak membawa makanan dan minuman ke ruang audio visual</li> <li>4. Minimal 5 orang dan maksimal 15 orang selama 60 menit</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN RUANG AUDIO VISUAL</b></p>  <pre>                     graph TD                         Start([Mulai]) --&gt; Step1[Menghubungi Petugas dan Mengisi Formulir Ruang Audio Visual]                         Step1 --&gt; Antre{Antre}                         Antre -- Ya --&gt; Step2[Menunggu Antrean]                         Antre -- Tidak --&gt; Step3[Pemanfaatan Ruang Audio]                         Step2 --&gt; Step3                         Step3 --&gt; End([Selesai])                     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menghubungi petugas dan mengisi form pendaftaran penggunaan ruang audio visual</li> <li>2. Apabila ruangan sedang dimanfaatkan, maka pemustaka wajib menunggu antrean.</li> <li>3. Pemustaka memanfaatkan ruang audio visual.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 Menit
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Ruang Audio Visual



6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui upik.jogjakota.go.id</li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) s.id/kritiksaranpuskotjogja</li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Audio Visual</li> <li>2. Komputer</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Jika layanan audio visual tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa penambahan sesi pemakaian ruang audio visual selama 1 x 30

		menit dan bebas dari praktik KKN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Baca di Tempat Naskah Kuno**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menitipkan tas ke loker penyimpanan</li> <li>2. Tidak membawa makanan dan minuman (selain air mineral) ke ruang koleksi</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN BACA DI TEMPAT KOLEKSI NASKAH KUNO</b></p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Mengisi Presensi kunjungan]     A --&gt; B{Mencari koleksi melalui OPAC Naskah Kuno}     B -- "Koleksi di perpustakaan" --&gt; C[Memanfaatkan koleksi dengan baca di tempat melalui komputer]     B -- "Koleksi di lokasi lain" --&gt; D[Selesai]     C --&gt; D     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi presensi kunjungan.</li> <li>2. Mencari koleksi melalui OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>) khusus Naskah Kuno.</li> <li>3. Koleksi naskah kuno dapat ditemukan di Perpustakaan Kota Yogyakarta maupun di perpustakaan lain.</li> <li>4. Memanfaatkan koleksi dengan baca di tempat melalui komputer dengan didampingi oleh petugas.</li> <li>5. Koleksi naskah kuno yang dibaca langsung hanya untuk kepentingan tertentu seperti penelitian, dan lain-lain.</li> </ol>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 Menit (di luar waktu baca)
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Baca di Tempat Naskah Kuno
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) s.id/kritiksaranpuskotjogja</li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Koleksi buku</li> <li>3. Ruang baca</li> <li>4. Meja dan kursi baca</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> </ol>

		3. Satgas SPIP
11.	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan baca di tempat naskah kuno secara baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekolah mengajukan surat permohonan kegiatan wisata pengenalan literasi ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Yogyakarta.</li> <li>2. Peserta adalah kelompok anak PAUD-SMP di wilayah Kota Yogyakarta.</li> <li>3. Waktu kunjungan ditentukan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta.</li> <li>4. Maksimal kuota 30 anak dan 2 pendamping untuk satu kali kegiatan.</li> <li>5. Fasilitas transportasi siswa menjadi tanggung jawab sekolah.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN PENGENALAN WISATA LITERASI</b></p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Mengajukan surat permohonan]     Step1 --&gt; Decision{Menunggu proses persetujuan}     Decision -- Disetujui --&gt; Step2[Menerima konfirmasi persetujuan dan penjadwalan kegiatan]     Decision -- Tidak disetujui --&gt; Step3[Menerima konfirmasi kegiatan tidak bisa dilaksanakan dan mendapatkan rekomendasi lain.]     Step2 --&gt; Step4[Peserta datang ke perpustakaan sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati]     Step4 --&gt; Step5[Peserta mengikuti rangkaian kegiatan yang sudah ditentukan perpustakaan]     Step5 --&gt; End([Selesai])     Step3 --&gt; End     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta mengajukan surat permohonan kegiatan wisata pengenalan literasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peserta menunggu proses persetujuan pelaksanaan kegiatan wisata pengenalan literasi.</li> <li>3. Peserta menerima konfirmasi persetujuan kegiatan dan dilanjutkan penjadwalan.</li> <li>4. Peserta yang tidak memenuhi syarat akan menerima konfirmasi bahwa kegiatan tidak bisa dilaksanakan atau mendapatkan rekomendasi lain.</li> <li>5. Peserta datang ke perpustakaan sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati.</li> <li>6. Peserta mengikuti rangkaian kegiatan yang sudah ditentukan dari perpustakaan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 120 menit
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Wisata Pengenalan Literasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah</li> </ol>

		Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. LCD/Proyektor</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Sarana Disabilitas : <i>Guiding Block</i> dan <i>handheld</i></li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Jika layanan wisata pengenalan literasi tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan dijadwalkan ulang dan diprioritaskan waktu kunjungannya dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun



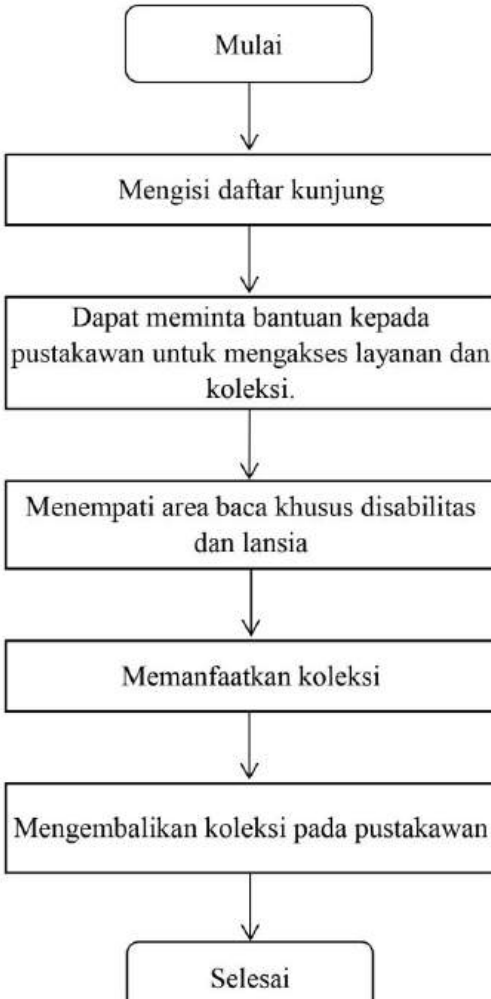
Satuan Kerja

: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan

: **Layanan Disabilitas dan Lansia**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Diprioritaskan untuk pemustaka disabilitas dan lansia. 2. Mengisi daftar kunjungan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN DISABILITAS DAN LANSIA</b></p>  <pre>graph TD; A[Mulai] --&gt; B[Mengisi daftar kunjung]; B --&gt; C[Dapat meminta bantuan kepada pustakawan untuk mengakses layanan dan koleksi.]; C --&gt; D[Menempati area baca khusus disabilitas dan lansia]; D --&gt; E[Memanfaatkan koleksi]; E --&gt; F[Mengembalikan koleksi pada pustakawan]; F --&gt; G[Selesai];</pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemustaka mengisi daftar kunjung.</li><li>2. Pemustaka dapat meminta bantuan kepada pustakawan untuk mengakses layanan dan koleksi.</li><li>3. Pemustaka menempati area baca khusus Disabilitas dan lansia.</li><li>4. Pemustaka memanfaatkan koleksi.</li><li>5. Pemustaka mengembalikan koleksi pada pustakawan.</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 menit (tidak termasuk waktu memanfaatkan koleksi)
4.	Biaya/tarif	GRATIS

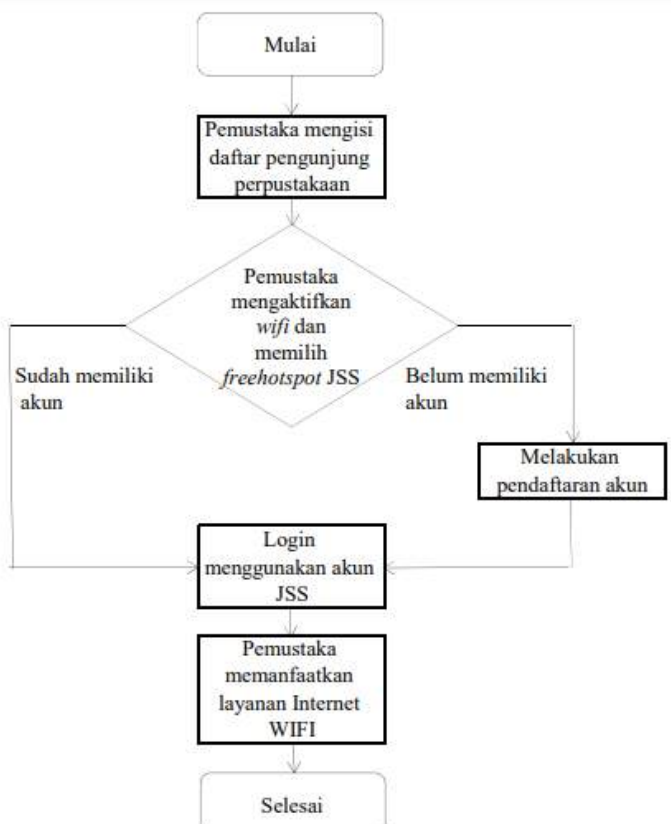
5.	Produk pelayanan	Layanan Disabilitas dan Lansia
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui upik.jogjakota.go.id</li> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) s.id/kritiksaranpuskotjogja</li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat bantu dengar</li> <li>3. Koleksi umum dan koleksi khusus braille</li> <li>4. Ruang baca khusus disabilitas dan lansia</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Pemustaka disabilitas dan lansia diprioritaskan dengan

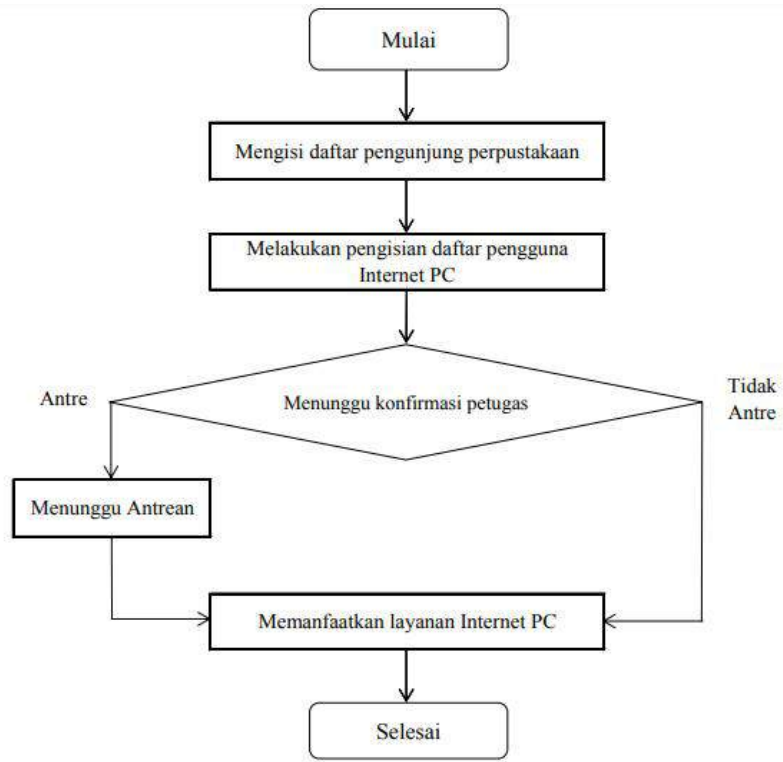
		pendampingan atau bantuan dalam kegiatan pelayanan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun

Satuan Kerja  
 Jenis Pelayanan

: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 : **Layanan Internet Wifi dan Internet PC**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tidak mengakses konten-konten yang bertentangan dengan Undang-Undang ITE. 2. Wajib menjaga kenyamanan pemustaka yang lain. 3. Bertanggung jawab untuk menjaga keamanan perangkat dan data pribadi masing-masing selama menggunakan jaringan Wi-Fi ataupun internet PC.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN INTERNET WIFI</b></p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemustaka mengisi daftar pengunjung perpustakaan]     Step1 --&gt; Decision{Pemustaka mengaktifkan wifi dan memilih freehotspot JSS}     Decision -- "Sudah memiliki akun" --&gt; Step3[Login menggunakan akun JSS]     Decision -- "Belum memiliki akun" --&gt; Step2[Melakukan pendaftaran akun]     Step2 --&gt; Step3     Step3 --&gt; Step4[Pemustaka memanfaatkan layanan Internet WIFI]     Step4 --&gt; End([Selesai])           </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Internet WIFI :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemustaka mengisi daftar pengunjung perpustakaan</li> <li>b. Pemustaka mengaktifkan <i>wifi</i> dan memilih <i>freehotspot</i> JSS.</li> <li>c. Apabila belum memiliki akun maka harus melakukan pendaftaran akun.</li> <li>d. Apabila sudah memiliki akun maka login menggunakan akun JSS</li> <li>e. Pemustaka memanfaatkan layanan Internet WIFI</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN INTERNET PC</b></p>



Keterangan:

2. Layanan Internet PC :

- a. Pemustaka mengisi daftar pengunjung perpustakaan
- b. Pemustaka melakukan pengisian daftar pengguna Internet PC.
- a. Pemustaka menunggu konfirmasi petugas pada layanan internet PC.
- b. Pemustaka menggunakan layanan Internet PC sesuai dengan antrian.
- c. Apabila menemui kesulitan, pemustaka dapat meminta bantuan pustakawan.

3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 120 menit untuk layanan internet PC.
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Internet Wifi dan Internet PC
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

		5. SP4N LAPOR
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)</li> <li>3. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan dan Koneksi</li> <li>3. Area Hotspot</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan internet wifi dan internet PC secara baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemustaka bertanggung jawab untuk menjaga barang-barang pribadi. 2. Pihak perpustakaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN PEMANFAATAN LOKER</b></p> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengisi daftar pengunjung perpustakaan</li> <li>2. Pemustaka mencari loker yang masih kosong</li> <li>3. Pemustaka yang ingin menggunakan tas transparan dan kunci loker, dapat menghubungi petugas. Peminjaman kunci loker diwajibkan meninggalkan kartu identitas.</li> <li>4. Pemustaka memanfaatkan loker.</li> <li>5. Pemustaka mengembalikan kunci loker.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 menit (di luar waktu pemanfaatan loker)
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Pemanfaatan Loker
6.	Penanganan	1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui


	pengaduan, saran, dan masukan	<p>upik.jogjakota.go.id</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) s.id/kritiksaranpuskotjogja</li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Twitter: @puskotjogja</li> <li>b) IG: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c) Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d) Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Loker</li> <li>4. Tas transparan</li> <li>5. Kunci Loker</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan pemanfaatan loker secara baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.



13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Bebas Pustaka**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

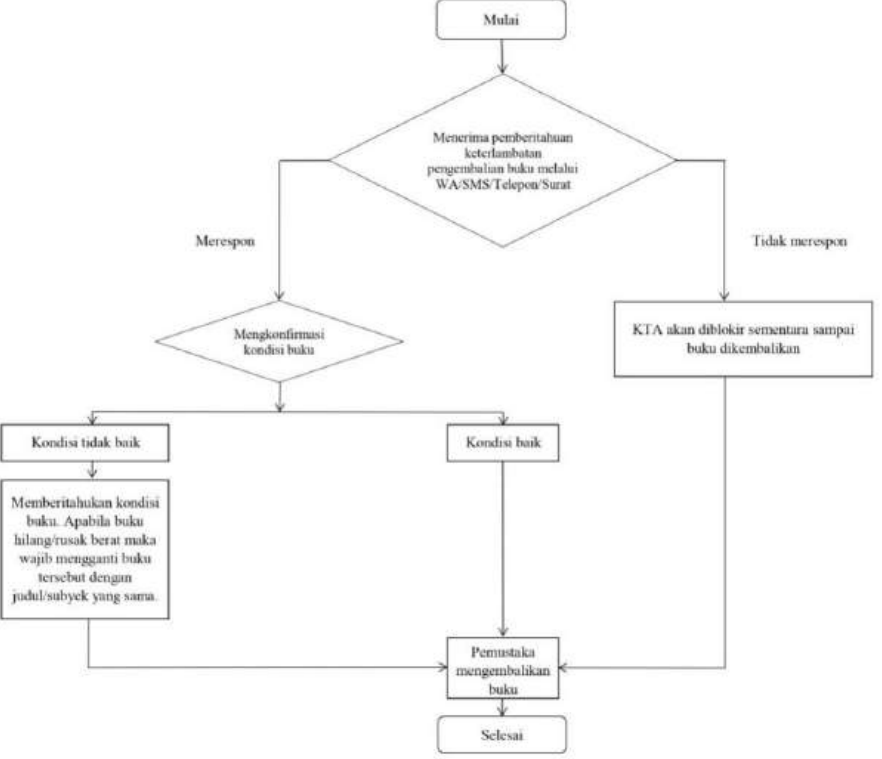
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah menjadi Anggota Aktif Perpustakaan Kota Yogyakarta minimal 3 (tiga) bulan 2. Tidak memiliki pinjaman koleksi saat pengajuan 3. Menunjukkan KTP, KTM dan KTA yang masih berlaku
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN BEBAS PUSTAKA</b></p>  <pre> graph TD   A[Mulai] --&gt; B[Pemustaka mengajukan permohonan melalui Layanan Hotline Perpustakaan]   B --&gt; C[Pemustaka mengisi format pengajuan bebas pustaka]   C --&gt; D[Pemustaka mengirimkan foto KTM dan KTA yang masih berlaku]   D --&gt; E[Pemustaka menunggu proses pembuatan surat bebas pustaka]   E --&gt; F[Pemustaka menerima surat bebas pustaka dalam format soft file]   F --&gt; G[Selesai]           </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka mengajukan permohonan melalui Layanan Hotline Perpustakaan.</li> <li>2. Pemustaka mengisi format pengajuan bebas pustaka.</li> <li>3. Pemustaka mengirimkan foto KTM dan KTA yang masih berlaku.</li> <li>4. Pemustaka menunggu proses pembuatan surat bebas pustaka.</li> <li>5. Pemustaka menerima surat bebas pustaka dalam format <i>soft file</i>.</li> </ol>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 menit jika persyaratan lengkap
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Surat Bebas Pustaka
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Handphone/ Tablet</li> <li>3. ATK</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>

11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan bebas pustaka secara baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Penagihan Buku**

**Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

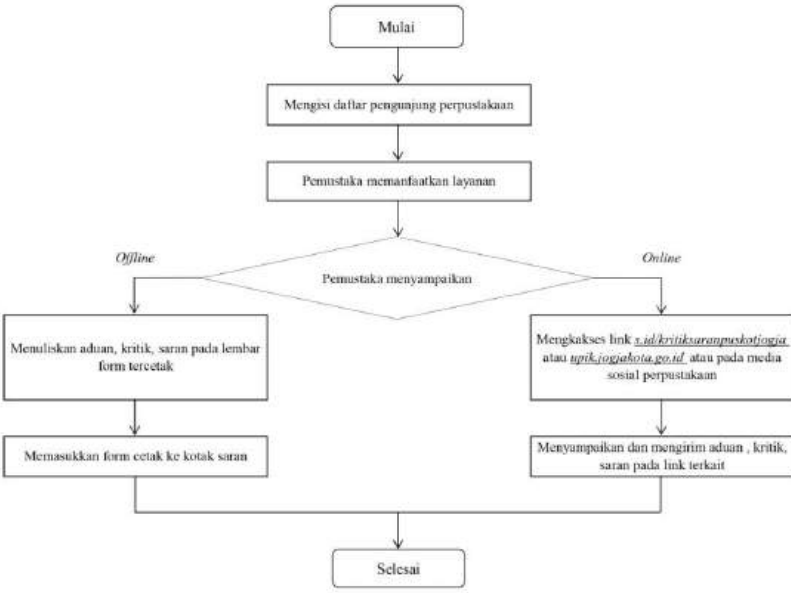
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Data anggota meliputi : a. Nama b. Alamat c. Nomor HP 2. Data peminjaman buku
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <p><b>ALUR LAYANAN PENAGIHAN BUKU</b></p>  </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menerima pemberitahuan keterlambatan pengembalian buku melalui <i>Whatsapp/ SMS</i>.</li> <li>2. Pemustaka merespon pemberitahuan dari petugas dan mengkonfirmasi keterlambatan buku.</li> <li>3. Pemustaka datang mengembalikan buku ke perpustakaan.</li> <li>4. Jika buku rusak berat atau hilang pemustaka wajib mengganti buku dengan judul atau subjek yang sama.</li> <li>5. Jika dalam kurun waktu 7 hari pemustaka tidak merespon pemberitahuan keterlambatan yang dikirimkan melalui <i>Whatsapp/SMS/Telepon</i>, maka pemustaka akan menerima penagihan buku melalui surat.</li> </ol>

		6. Jika pemustaka tidak menghiraukan penagihan buku melalui surat maka akan dilakukan pemblokiran KTA sementara sampai dengan buku dikembalikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 hari
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Penagihan Buku
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. <i>Handphone</i> / Tab</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan)
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> </ol>

		3. Satgas SPIP
11	Jumlah pelaksana	2 Personil
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan penagihan buku tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa aktivasi KTA dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

**Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mencantumkan identitas lengkap. 2. Menyampaikan kritik dan saran dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. 3. Menyampaikan aduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Offline : Datang langsung ke perpustakaan dan memasukkan form cetak ke kotak saran dan kritik</li> <li>b. Online :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui link <a href="https://s.id/kritiksaranpuskotjogja">https://s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>b. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), pada <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>c. Media sosial Perpustakaan:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Twitter: @puskotjogja</li> <li>b) Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c) Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d) Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ul> </li> <li>d. SP4N LAPOR</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN PENGADUAN</b></p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Mengisi daftar pengunjung perpustakaan]     A --&gt; B[Pemisitaka memanfaatkan layanan]     B --&gt; C{Pemustaka menyampaikan}     C -- Offline --&gt; D[Menuliskan aduan, kritik, saran pada lembar form tercetak]     D --&gt; E[Memasukkan form cetak ke kotak saran]     C -- Online --&gt; F[Mengakses link s.id/kritiksaranpuskotjogja atau upik.jogjakota.go.id atau pada media sosial perpustakaan]     F --&gt; G[Menyampaikan dan mengirim aduan, kritik, saran pada link terkait]     E --&gt; H([Selesai])     G --&gt; H   </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <p><i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka datang langsung ke perpustakaan</li> <li>2. Pemustaka mengisi daftar kunjungan</li> <li>3. Pemustaka memanfaatkan layanan</li> </ol>



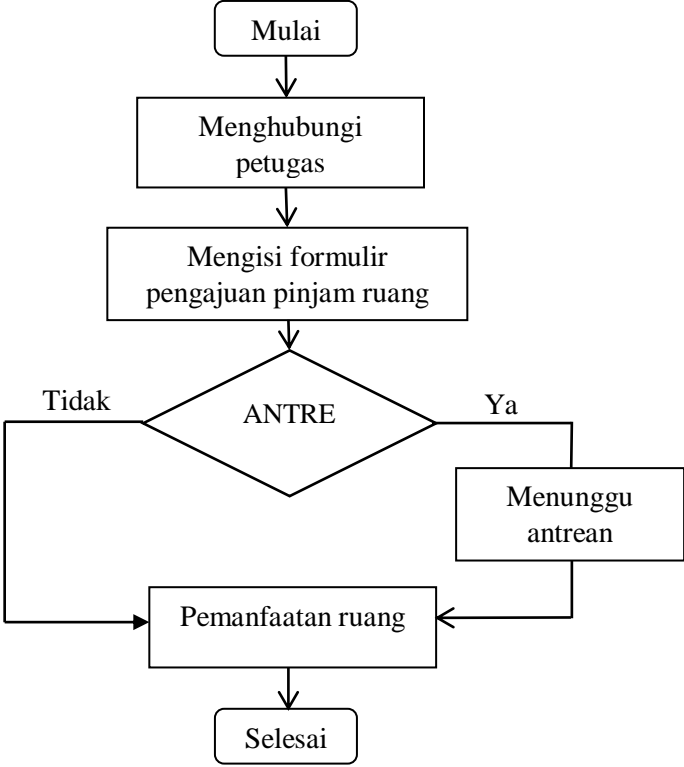
		<p>4. Pemustaka menyampaikan aduan , kritik, saran melalui form tercetak.</p> <p>5. Pemustaka memasukkan form tercetak ke kotak saran <i>Online</i></p> <p>1. Pemustaka mengakses salah satu link pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui link <a href="https://s.id/kritiksaranpuskotjogja">https://s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>b. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), pada <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>c. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter: @puskotjogja</li> <li>2) Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>3) Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>4) Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>d. SP4N LAPOR</li> </ol> <p>2. Pemustaka menyampaikan aduan , kritik, saran pada salah satu link pengaduan tersebut.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 menit
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="https://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pegita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: dpk.jogjakota.go.id</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun</li> </ol>

		<p>2022 Tentang Perpustakaan</p> <p>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</p>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Kotak Aduan</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Komputer</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan pengaduan yang baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> <li>3. Jalur Evakuasi</li> <li>4. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>5. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Pinjam Ruang**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota aktif perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Ruang untuk aktivitas berkelompok minimal 3 orang.</li> <li>3. Durasi penggunaan ruang maksimal 120 menit</li> <li>4. Penanggungjawab kelompok meninggalkan KTA dan jaminan berupa KTP/SIM</li> <li>5. Menjaga sarana dan prasarana ruang selama penggunaan ruangan</li> <li>6. Tidak untuk kegiatan peribadatan, partai politik, dan atau kegiatan yang berbayar.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Mulai] --&gt; B[Menghubungi petugas]     B --&gt; C[Mengisi formulir pengajuan pinjam ruang]     C --&gt; D{ANTRE}     D -- Ya --&gt; E[Menunggu antrean]     D -- Tidak --&gt; F[Pemanfaatan ruang]     E --&gt; F     F --&gt; G[Selesai]             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka menghubungi petugas langsung atau menghubungi petugas melalui <i>hotline</i> 0812 2683 9100</li> <li>2. Mengisi data pengajuan pinjam ruang</li> <li>3. Melakukan konfirmasi kedatangan</li> <li>4. Apabila ruangan sedang dimanfaatkan, maka pemustaka harap menunggu antrian</li> <li>5. Pemanfaatan ruang oleh pemustaka</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 120 menit

4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Pinjam Ruang
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://siskas.id/kritiksaranpuskotjogja">siskas.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>d. Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. AC</li> <li>4. Papan tulis</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Struktural pada kegiatan Pengelolaan Perpustakaan</li> <li>2. Pustakawan yang ditunjuk sebagai Tim Kerja pada Pengelolaan Perpustakaan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	1 Personil
12	Jaminan pelayanan	Jika layanan pinjam ruang tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa perpanjangan

		waktu peminjaman ruang selama 30 menit dan bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</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> <li>6. P3K</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Pesan Antar Koleksi**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki KTA dan jaminan peminjaman (KTP/KIA/SIM yang masih berlaku) 2. Waktu layanan Hari : Selasa dan Kamis Pukul : 09.00 – 12.00 WIB 3. Layanan hanya di wilayah Kota Yogyakarta
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Order[Pemustaka mengajukan pesanan ke hotline perpustakaan]     Order --&gt; Confirm{Pemustaka menunggu konfirmasi}     Confirm -- Buku Tersedia --&gt; Form[Pemustaka mengisi form peminjaman]     Form --&gt; Wait[Pemustaka menunggu pesanan]     Wait --&gt; Submit[Pemustaka menyerahkan KTA dan Kartu Jaminan]     Submit --&gt; Sign[Pemustaka menandatangani buku ekspedisi]     Sign --&gt; End([Selesai])     Confirm -- Buku Tidak Tersedia --&gt; Confirm           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan pesanan ke <i>hotline</i> perpustakaan</li> <li>2. Menunggu konfirmasi ketersediaan buku.</li> <li>3. Apabila buku tersedia maka pemustaka dapat mengisi form peminjaman.</li> <li>4. Menunggu pesanan diantar sesuai dengan titik lokasi yang sudah disepakati.</li> <li>5. Menyerahkan KTA dan Kartu Jaminan.</li> <li>6. Menandatangani buku ekspedisi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 60 menit
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Pesan Antar

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>2. Melalui SISKKA (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>3. Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>4. Media sosial Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Twitter: @puskotjogja</li> <li>b. Instagram: @puskotjogja dan @perpustakaan_pevita</li> <li>c. Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> </ol> </li> <li>5. SP4N LAPOR</li> </ol>
<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Koleksi buku</li> <li>3. Motor</li> <li>4. ATK</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).

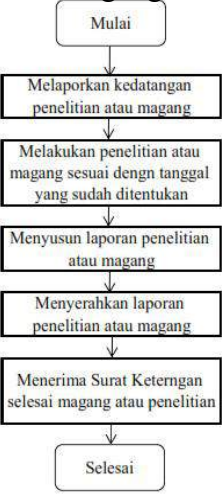
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Jika layanan pesan antar koleksi tidak sesuai dengan SPP yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi berupa penambahan masa perpanjangan buku
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data diri anggota perpustakaan untuk keperluan di Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>2. Titik Kumpul</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.



Satuan Kerja : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Penelitian dan Magang**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengajuan penelitian dengan mengirimkansurat ijin/permohonan penelitian 2. Pengajuan magang dengan mengirimkan: a. surat ijin/permohonan magang b. pedoman magang dari Kampus/Sekolah/ Instansi masing masing (jika ada). c. mengajukan permohonan izin melalui <i>Jogja Smart Service (JSS)</i> pada tautan <a href="http://jss.jogjakota.go.id">jss.jogjakota.go.id</a> pada menu perizinan atau melalui sistem perizinan online pada tautan <a href="http://perizinanonline.jogjakota.go.id">perizinanonline.jogjakota.go.id</a> . 3. Pengiriman surat melalui email <a href="mailto:perpusarsip@jogjakota.go.id">perpusarsip@jogjakota.go.id</a> atau datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. 4. Konfirmasi melalui <i>hotline</i> Perpustakaan 5. Surat dikirim paling lambat 7 hari sebelum pelaksanaan penelitian/magang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyampaian Surat Izin Penelitian/magang <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Penelitian/magang]) --&gt; B[Pemohon menyampaikan surat pengajuan penelitian/magang]     B --&gt; C{Menunggu konfirmasi}     C -- Diterima --&gt; D[khusus magang mengajukan permohonan izin melalui Jogja Smart Service (JSS)]     C -- Tidak diterima --&gt; F[Selesai]     D --&gt; E[Pemohon melaksanakan penelitian atau magang dengan didampingi oleh pembimbing yang ditunjuk]     E --&gt; F           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengajukan Surat Izin Penelitian atau magang;</li> <li>Apabila diterima maka pemohon dapat melaksanakan penelitian atau magang pada hari yang ditentukan</li> </ol>

		<p>dengan didampingi oleh pembimbing yang ditunjuk.</p> <p>c. Khusus untuk magang, melaksanakan magang harus mengajukan permohonan izin melalui <i>Jogja Smart Service</i> (JSS)</p> <p>2. Pelaksanaan Penelitian/magang</p>  <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Melaporkan kedatangan penelitian atau magang]     B --&gt; C[Melakukan penelitian atau magang sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan]     C --&gt; D[Menyusun laporan penelitian atau magang]     D --&gt; E[Menyerahkan laporan penelitian atau magang]     E --&gt; F[Menerima Surat Keterangan selesai magang atau penelitian]     F --&gt; G([Selesai])   </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melaporkan kedatangan penelitian atau magang kepada pembimbing;</li> <li>Melakukan penelitian atau magang sesuai dengan tanggal yang ditentukan;</li> <li>Menyusun laporan penelitian atau magang;</li> <li>Menyerahkan laporan penelitian atau magang;</li> <li>Menerima surat keterangan selesai magang atau penelitian.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses surat : 1 Hari kerja
4.	Biaya/tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	Layanan Penelitian dan Magang
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Unit Pengaduan dan Keluhan (UPIK), melalui <a href="http://upik.jogjakota.go.id">upik.jogjakota.go.id</a></li> <li>Melalui SISKAS (Sistem interaksi pustakawan dan pemustaka) <a href="http://s.id/kritiksaranpuskotjogja">s.id/kritiksaranpuskotjogja</a></li> <li>Datang langsung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta</li> <li>Media sosial Perpustakaan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>Twitter: <a href="https://twitter.com/puskotjogja">@puskotjogja</a></li> <li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/puskotjogja">@puskotjogja</a> dan <a href="https://www.instagram.com/perpustakaan_pegita">@perpustakaan_pegita</a></li> <li>Facebook: Perpustakaan Kota Jogja</li> <li>Website: <a href="http://dpk.jogjakota.go.id">dpk.jogjakota.go.id</a></li> </ol> </li> <li>SP4N LAPOR</li> </ol>

<b>Proses Pengelolaan Layanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> <li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perpustakaan</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Pustakawan (D3/S1 Ilmu Perpustakaan dan atau bagi D3/S1 umum yang sudah mengikuti Bimtek Perpustakaan).
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Pustakawan penanggungjawab layanan</li> <li>3. Satgas SPIP</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 Personil
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan penelitian dan magang secara baik dengan perwujudan 3S (senyum, salam dan sapa) dan bebas dari praktik KKN.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Titik Kumpul</li> <li>2. Jalur Evakuasi</li> <li>3. Kelengkapan Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>4. P3K</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA YOGYAKARTA**