

**LAPORAN STUDI LAPANGAN
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**

KELOMPOK 3



KELOMPOK 3;

1. dr. Asep Achmad Zein, M.H
2. Muhammad Ikhsan Albasar, S.K.M, M.Kes
3. Ade Kartika Harahap, S.K.M, M.K.M
4. Hervina Dwi Susilawati, S.S.T., M.A.P
5. dr. Arum Wiratri, M.P.H
6. Dwi Rahmawati, SKM, M.K.M
7. dr. Masyiah Ulya
8. Muhammad Afif S.Pd
9. Dwi Adi Maryandi, SKM, MPH
10. dr. Yunita Rina Sari S, MKM

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,
Salah Sejahtera, Om Swastyastu, Namu Budhaya, Salam Kebajikan,

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada ALLAH SWT, kami dapat menyelesaikan laporan studi lapangan ini sesuai dengan tugas yang diberikan dalam memahami dan menganalisis Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY.

Laporan ini merupakan bagian dari tugas pelayanan publik kami dalam Diklat PKP Tahun 2023. Tujuan dari penulisan laporan ini adalah lesson learned dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor kunci keberhasilan kepemimpinan yang dapat diadopsi dan disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing peserta.

Kami ingin menyampaikan penghargaan sebesar besarnya kepada Bapak Syam Wahidin, S.Sos., MAP, Kepala Lembaga Administrasi Negara, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam seluruh proses studi lapangan hingga selesainya laporan ini. Tak lupa, terima kasih kami sampaikan kepada panitia penyelenggara Diklat PKP 2023 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan tanpa henti.

Kami menyadari bahwa laporan ini mungkin belum sempurna dan terdapat kekurangan di berbagai aspeknya. Oleh karena itu, masukan, kritik, dan saran dari para pembaca kami harapkan untuk memperbaiki dan memperkaya pemahaman kita bersama.

Akhir kata, marilah kita senantiasa menjalin kebersamaan, kekompakan, kekeluargaan, dan meraih keberhasilan dalam setiap langkah pelayanan publik kita.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh, Salam Sejahtera
Salam 4 K (Kebersamaan, Kekompakan, Kekeluargaan, dan Keberhasilan)

Yogyakarta, Agustus 2023
Atas Nama Kelompok 3

Ttd

Asep Achmad Zein
Ketua Kelompok

DAFTAR ISI

SAMPUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	2
C. TUJUAN	2
D. METODE PENELITIAN	3

BAB II PROFIL KOTA YOGYAKARTA

A. PROFIL PEMERINTAH YOGYAKARTA	4
1. GAMBARAN UMUM	6
2. DASAR HUKUM	7
3. VISI DAN MISI	7
4. SOSIAL EKONOMI	8
B. DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA YOGYAKARTA	9
1. LOKASI	9
2. DASAR PEMBENTUKAN	10
3. ORGANISASI	10
4. TUGAS POKOK	10
C. DISKRIPSI PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DIY	12
D. STRATEGI DINAS KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA	15
1. PROGRAM PENUNJANG	16
2. PROGRAM PEMBINAAN PERPUSTAKAAN	16
3. PENERAPAN STRATEGI BELAJAR MENGAJAR	16
4. TEROBOSAN YANG DILAKUKAN	17

BAB III FAKTOR KUNCI KEBERHASILAN (*KEY SUCCESS FACTORS*)

A. BUDAYA KERJA Satriaya	20
B. PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS BUKTI	21

C. MANAGEMEN RELATIONSHIP	22
D. KETERLIBATAN PEGAWAI	23
E. LEADERSHIP	24
F. PENDEKATAN PROSES	26
G. PERBAIKAN BERKELANJUTAN	26
H. FOKUS CUSTOMER	27
I. STRATEGI KEUNGGULAN	28
J. STRATEGI KEBERLANGSUNGAN	30

BAB IV HIKMAH PEMBELAJARAN (*LESSON LEARNT*)

A. PERAN PEMIMPIN	34
B. INOVASI PELAYANAN	34
C. KOMPETENSI DAN PEMBERDAYAAN SDM	34
D. PENERAPAN MENEJEMEN MUTU, PENGAWASAN, DAN PENGENDALIAN PELAYANAN	35
E. PENERAPAN TEKNOLOGI	35

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN	36
B. SARAN	36

LAMPIRAN	37
-----------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mendukung terwujudnya *world class bureaucracy*, pada setiap instansi pemerintah diperlukan sosok pejabat pengawas yang berperan dalam keberlangsungan unit organisasi, yaitu dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Pelayanan publik yang dikelola dan dikendalikan dengan baik, merupakan bagian integral dari peningkatan kualitas kinerja pelayanan. Sosok pejabat pengawas yang dapat memainkan peran tersebut telah memenuhi kriteria pemimpin yang melayani, sehingga cepat atau lambat peningkatan kinerja organisasi akan ditentukan oleh langkah-langkah pengendalian yang dilakukan oleh pejabat pengawas. Berdasarkan Pasal 52 ayat (2) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, pejabat pengawas harus memiliki kompetensi untuk menjamin akuntabilitas jabatan untuk pengendalian seluruh kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana sesuai standar operasional prosedur. Untuk mengembangkan kompetensi pejabat pengawas dalam rangka memenuhi standar kompetensi manajerial Jabatan pengawas, dapat diwujudkan melalui pelatihan kepemimpinan pengawas yang merupakan bentuk pelatihan struktural kepemimpinan pengawas. Sebagai pejabat administrasi, pejabat pengawas harus memiliki kompetensi manajerial yang dibutuhkan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan UU No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan PP No. 11 tahun 2017 tentang manajemen PNS.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan menyatakan bahwa penyelenggaraan kearsipan bertujuan menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya untuk perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan penyelenggaraan kearsipan yang sesuai dengan prinsip, kaidah, dan standar kearsipan. Sistem penyelenggaraan kearsipan nasional yang andal, harus bersifat terpadu, sistemik, dan komprehensif yang membutuhkan pemahaman dan pemaknaan yang kuat dari berbagai kalangan, terutama di kalangan penyelenggara negara.

Salah satu instansi pemerintah di Prov. DIY yang menyelenggarakan pelayanan publik kearsipan adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan inovasinya Diorama Arsip dan beberapa aplikasi terintegrasi mendukung kinerja dinas tersebut serta program-program pelayan bagi masyarakat tentang kearsipan dan pelayanan perpustakaan. Sebagai salah satu tugas dalam menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas 2023, Kelompok 3 melaksanakan studi lapangan ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan DIY untuk melihat gambaran faktor kunci keberhasilan institusi dalam pelayanan publik.

B. Maksud

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran atas pelaksanaan studi lapangan di lokus Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sublokus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DIY dan untuk memenuhi tugas studi lapangan pelayanan publik diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Angkatan I Tahun 2023, pada tanggal 08 - 10 Agustus 2023.

C. Tujuan

Tujuan studi lapangan ini adalah untuk mendapatkan hikmah pembelajaran (*lesson learnt*) pelayanan publik dan kunci keberhasilan pelayanan publik yang dapat diadopsi dan diadaptasi, serta kemungkinan diterapkannya sebagai upaya perbaikan khususnya di unit kerja masing-masing peserta.

Memberikan ruang kepada Peserta untuk dapat menemukan dan membuktikan fakta-fakta di lapangan kaitannya dengan berbagai teori yang telah dipelajari di dalam kelas sehingga Peserta mampu merumuskan keunggulan

strategi peningkatan kinerja organisasi dalam menjadi pemimpin yang melayani dalam pelaksanaan kinerja organisasi pelayanan publik sesuai fokus dan lokus

D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam studi lapangan ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data/informasi, wawancara, observasi serta menganalisis data yang terkumpul melalui webinar dengan narasumber yang berasal dari unsur Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB II

PROFIL PEMERINTAH

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. Profil Pemerintah Yogyakarta

Provinsi DI Yogyakarta terletak di bagian selatan Pulau Jawa, Indonesia. Secara geografis, provinsi ini memiliki posisi yang strategis dan terbatas oleh wilayah Provinsi Jawa Tengah di sebelah barat, Provinsi Jawa Timur di sebelah timur, Samudera Hindia di sebelah selatan, serta Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunung Kidul, dan Kabupaten Sleman di sebelah utara. Berikut adalah beberapa koordinat geografis penting Provinsi DI Yogyakarta: Garis lintang (latitude): sekitar 7,8° - 8,2° Selatan, Garis bujur (longitude): sekitar 110,1° - 110,7° Timur. Wilayah DIY memiliki luas sekitar 3.133,15 kilometer persegi dan termasuk salah satu provinsi terkecil di Indonesia. Meskipun wilayahnya kecil, Yogyakarta memiliki peran penting dalam sejarah dan budaya Indonesia dan dikenal sebagai kawasan yang kaya akan warisan budaya, seni, dan tradisi. Kota Yogyakarta juga menjadi pusat pendidikan dan pariwisata yang menarik banyak wisatawan dari dalam dan luar negeri.

Visi Misi Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta “*Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja*” Misi : Kemuliaan martabat manusia Jogja menyandang Misi "Lima Kemuliaan" atau "Pancamulia", yakni :

1. Peningkatan harmoni kehidupan bersama baik pada lingkup masyarakat maupun pada lingkup birokrasi atas dasar toleransi, tenggang rasa, kesantunan, dan kebersamaan,
2. Terwujudnya tata dan perilaku penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, dan
3. Terwujudnya perilaku bermartabat dari para aparatur sipil penyelenggara pemerintahan atas dasar tegaknya nilai-nilai integritas yang menjunjung tinggi kejujuran, nurani rasa malu, nurani rasa bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan - penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Sebagai provinsi di Indonesia, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki pemerintahan sendiri yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di tingkat provinsi. Berikut adalah gambaran umum tentang Pemerintah Provinsi DIY ; Bentuk Pemerintahan: DIY memiliki bentuk pemerintahan seperti provinsi-provinsi lain di Indonesia. Namun, yang membedakan DIY dari provinsi lainnya adalah adanya sistem monarki, di mana DIY dipimpin oleh seorang sultan yang memiliki gelar resmi "Sri Sultan Hamengkubuwono". Meskipun memiliki keunikan sebagai daerah istimewa, DIY tetap tunduk pada hukum dan aturan konstitusi Indonesia. Kepala Pemerintahan: Sri Sultan Hamengkubuwono merupakan kepala negara dan juga gubernur DIY secara resmi. Selain sebagai sultan, ia juga menjabat sebagai pemimpin eksekutif tertinggi provinsi tersebut, berikut adalah data demografi dari Provinsi DIY :

- Jumlah penduduk Provinsi DIY pada tahun 2020 sebanyak 3.457.491 jiwa.
- Tingkat pertumbuhan penduduk DIY pada tahun 2020 sebesar 0,77% .
- Rasio jenis kelamin penduduk DIY pada tahun 2020 adalah 99,5 laki-laki per 100 perempuan.
- Angka harapan hidup penduduk DIY pada tahun 2020 adalah 73,7 tahun.
- Suku Jawa merupakan suku mayoritas di DIY, diikuti oleh suku Sunda, Batak, dan Madura.
- Bahasa Jawa merupakan bahasa utama yang digunakan di DIY, selain bahasa Indonesia.
- Mayoritas penduduk DIY beragama Islam, diikuti oleh agama Kristen, Hindu, dan Buddha.
- Tingkat melek huruf penduduk DIY pada tahun 2020 mencapai 98,5% .
- Kota Yogyakarta merupakan kota terpadat di DIY dengan jumlah penduduk sebanyak 388.088 jiwa pada tahun 2016.
- DIY memiliki kepadatan penduduk sebesar 1.112 jiwa/km² pada tahun 2020

1. Gambaran Umum

ERA SONO BUDOYO. Pada awal berdirinya, perpustakaan pertama kali di Indonesia bernama "Perpustakaan Negara RI" berdiri sejak bulan Januari 1948.

ERA KOTABARU. Dalam rangka persiapan ini, pada pertengahan tahun 1948 telah dapat dibuka sebuah Ruang Baca. Koleksi yang dimiliki lama-kelamaan juga berkembang seiring dengan perkembangan perpustakaan pada masa itu.

ERA TUGU KIDUL. Setelah mengalami Aksi Militer Belanda ke II, maka dengan modal yang masih ada Perpustakaan mendapat gedung di Jl. Tugu 66, bekas "*Opendar Keeszaal en Bibliotheek*" buatan Belanda dan mendapat tambahan alat-alat meubeler serta buku-buku dari OLB. Pada tanggal 17 Oktober 1949 diresmikanlah kelahiran Perpustakaan Negara dengan nama lengkapnya "PERPUSTAKAAN NEGARA RI" Pada pertengahan tahun 1952 diganti nama "Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan kebudayaan" Yogyakarta.

ERA MALIOBORO. Perpustakaan Negara berkembang terus dari tahun ke tahun, akhirnya pada tanggal 17 Maret 1952 Perpustakaan Negara harus meninggalkan gedung di Jl. Tugu 66 (Sekarang Jl. P. Mangkubumi), karena dipandang sudah tidak representatif lagi dan dipindahkan ke gedung yang lebih besar di Jl. Malioboro 175. Pada masa ini perpustakaan mulai berkembang dengan menggunakan klasifikasi DDC secara bertahap, dimulailah membuat katalogus subjek dengan istilah-istilah bahasa Indonesia dan dibuat pula perluasan DDC tentang Sejarah, Geografi, Bahasa, Sastra Indonesia yang dalam DDC edisi 15 belum diatur dengan sempurna.

ERA TENTARA RAKYAT MATARAM. Pada tahun 1978 nama Perpustakaan Negara Yogyakarta diganti menjadi "Perpustakaan Wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0199/o/1978 tanggal 23 Juni 1978. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta tanggal 4 Juli 1981 Nomor 136/Hak/KPTS/1981, kepada Perpustakaan Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diberikan izin Hak Pakai Tanah pemerintah Daerah

Istimewa Yogyakarta, yang terletak di Badran Kecamatan Jetis Kotamadya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta Perpustakaan Wilayah unit badran (Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 4 Yogyakarta) diresmikan pembukaannya pada tanggal 2 pebruari 1984 Dengan bertambahnya gedung baru ini maka mengingat gedung di Malioboro sudah terlalu padat dan terlalu ramai untuk sarana belajar, maka koleksi ilmiah diletakkan di Unit Badran sedangkan koleksi humaniora/hiburan, koleksi majalah dan surat kabar serta koleksi anak-anak ditempatkan di Unit Malioboro

2. Dasar Hukum

a) Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah

3. Visi dan Misi

Visi RPJPD DIY 2005 - 2025

Visi Daerah Istimewa sebagaimana tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2005-2025 yaitu: “Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2025 sebagai Pusat Pendidikan, Budaya dan Daerah Tujuan Wisata Terkemuka di Asia Tenggara dalam lingkungan Masyarakat yang Maju, Mandiri dan Sejahtera”.

Misi RJPD DIY 2005 - 2025

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditempuh melalui empat misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pendidikan berkualitas, berdaya saing, dan akuntabel yang didukung oleh sumberdaya pendidikan yang handal.
2. Mewujudkan budaya adiluhung yang didukung dengan konsep, pengetahuan budaya, pelestarian dan pengembangan hasil budaya, serta nilai-nilai budaya secara berkesinambungan.
3. Mewujudkan kepariwisataan yang kreatif dan inovatif.

4. Mewujudkan sosiokultural dan sosioekonomi yang inovatif, berbasis pada kearifan budaya lokal, ilmu pengetahuan dan teknologi bagi kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan rakyat.

4. Sosial Ekonomi

Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menunjukkan daya ungkit dan adaptasi ekonomi yang luar biasa. Hal ini terbukti dengan menurunnya angka kemiskinan di DIY jika dibandingkan dengan kondisi sebelum pandemi. Pada tahun 2022, angka kemiskinan di DIY menunjukkan tren penurunan yang konsisten. Pada semester pertama tahun 2022, angka kemiskinan DIY mencapai 11,34%, yang lebih rendah dibandingkan dengan titik 11,44% sebelum pandemi pada tahun 2019.

Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta mencakup berbagai sektor, termasuk Investasi; Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM; Pertanian; Ketahanan Pangan; Kehutanan, dan Perkebunan; Perikanan, dan Kelautan; Energi, dan Sumber Daya Mineral; serta Pariwisata. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) DIY pada triwulan IV-2022 mencapai Rp 32,18 triliun. Pertumbuhan ekonomi DIY pada triwulan IV-2022 sebesar 4,08%. Sektor jasa menjadi penyumbang terbesar terhadap PDRB DIY, diikuti oleh sektor industri dan pertanian. Beberapa sektor unggulan di DIY meliputi pariwisata, kerajinan, dan kuliner. Masyarakat DIY menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan baik dan cepat dalam konteks ekonomi.

Upaya utama dalam pengentasan kemiskinan di DIY difokuskan pada 15 kapanewon sebagai pusat perhatian, dengan pengawasan dari Badan Pengawas Keuangan. Pemetaan lokasi kapanewon ini dilakukan guna mengarahkan program-program pengentasan kemiskinan dengan lebih terarah. Secara umum, langkah-langkah dan strategi yang diterapkan dalam pengentasan kemiskinan di DIY meliputi perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan masyarakat, serta akses terhadap sumber daya strategis. Kolaborasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan lintas wilayah menjadi pilar penting dalam mendukung strategi ini.

Kinerja pembangunan ekonomi antar wilayah di DIY semakin merata. Pada tahun 2021, indeks disparitas regional DIY tetap sebanding dengan tahun 2020, yaitu 0,4504, dengan pengaruh pandemi CoViD-19 yang semakin mereda. Pemerintah Daerah DIY telah melakukan banyak intervensi untuk mengurangi

kesenjangan antar wilayah, terutama di wilayah utara dan selatan. Program-program untuk mengatasi kesenjangan wilayah antara lain meliputi pembangunan pusat pertumbuhan baru, pemberdayaan ekonomi masyarakat, dan peningkatan infrastruktur layanan masyarakat.

Upaya untuk memperkuat akses masyarakat terhadap pendidikan, kesehatan, dan pelayanan ekonomi terus dilakukan melalui peningkatan dan pemenuhan pelayanan dasar. Penggunaan dana keistimewaan diarahkan pada pelaksanaan lima kewenangan keistimewaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Anggaran tak terduga dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD) DIY tahun 2023 akan dialokasikan untuk keperluan darurat, termasuk kebutuhan mendesak yang sulit diprediksi sebelumnya. Sementara itu, skema Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebagai kompensasi kenaikan harga BBM akan dikelola dan dikolaborasikan dengan program-program penguatan ketahanan ekonomi untuk mengurangi angka kemiskinan.

Selain itu, program-program Pemerintah Daerah DIY bertujuan untuk memastikan ketersediaan distribusi dan stabilitas harga pangan, serta menjaga daya beli masyarakat. Di sisi lain, upaya distribusi terus ditingkatkan melalui perbaikan efisiensi rantai pasok dan manajemen stok komoditas pangan.

Pemerintah DIY telah mengupayakan berbagai langkah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, termasuk pengembangan sektor pariwisata, industri kreatif, dan sumber daya manusia. Kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan lembaga internasional, juga menegaskan komitmen DIY dalam pengembangan ekonomi.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa ekonomi Provinsi DIY terus mengalami pertumbuhan positif. Pemerintah DIY juga telah giat melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan mengembangkan sektor-sektor unggulan di DIY.

B. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Lokasi

Jalan Janti Banguntapan, Kabupaten Bantul, Di Yogyakarta Kode Pos 55198

bidang kearsipan kabupaten/kota.

4. Pelaksanaan koordinasi bidang perpustakaan kabupaten/kota.
5. Pengelolaan, pelestarian, dan pemanfaatan bahan pustaka dan arsip.
6. Pembinaan perpustakaan Perangkat Daerah.
7. Pembinaan dan fasilitasi perpustakaan dan kearsipan pada Satuan Pendidikan Menengah dan Sekolah Luar Biasa di lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Fasilitasi penyelenggaraan urusan perpustakaan dan kearsipan Pemerintah Kabupaten/Kota.
9. Pengelolaan arsip sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Pembinaan dan pengawasan kearsipan pada pencipta arsip di lingkungan Pemerintah Daerah dan lembaga kearsipan daerah kabupaten/kota.
11. Perlindungan, pelestarian, pengembangan, pemanfaatan bahan pustaka dan dokumen/arsip sebagai warisan budaya.
12. Fasilitasi pengelolaan bahan pustaka dan arsip kasultanan dan kadipaten.
13. Pemberdayaan sumberdaya dan mitra kerja bidang perpustakaan dan kearsipan.
14. Pelayanan perpustakaan dan kearsipan.
15. Pembinaan jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan.
17. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota.
18. Fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi Dinas;
19. Fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis Dinas;
20. Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lingkup Dinas.
21. Pemantauan, pengevaluasian, dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang perpustakaan dan kearsipan.
22. Pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan.
23. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas.

24. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Unsur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah, terdiri dari:

- Pimpinan : Kepala
- Pembantu Pimpinan : Sekretariat
- Pelaksana : - Bidang - bidang
- UPT; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah, terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretariat, terdiri dari: Subbagian Umum
- 3) Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Informasi;
- 4) Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan;
- 5) Bidang Pembinaan dan Pengembangan Sistem Kearsipan;
- 6) Bidang Pengelolaan Arsip Statis;
- 7) UPT; dan
- 8) Jabatan Fungsional

C. Deskripsi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

1. Strategi Nasional Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY
 - Bidang Perpustakaan
 - a. Meningkatkan Pembinaan perpustakaan baik itu pembinaan institusi maupun pembinaan Sumber daya manusia (SDM). Hal yang dilakukan diantaranya:
 - 1) Melakukan Pembinaan dan pendampingan perpustakaan, mengadakan workshop akreditasi perpustakaan, workshop otomasi perpustakaan, dan melakukan pengembangan aplikasi sabinakawan, yang digunakan untuk memudahkan proses pembinaan dan juga akreditasi perpustakaan.

- 2) Melakukan bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan, bimtek tenaga perpustakaan, mengadakan workshop peningkatan kapasitas SDM Perpustakaan
- b. Meningkatkan Gerakan budaya baca masyarakat Yogyakarta. Hal ini dapat dicapai antar lain dengan cara:
- 1) Melakukan sosialisasi kegiatan gemar membaca melalui bedah buku di sejumlah titik, mengadakan workshop karya tulis untuk tingkat sekolah menengah, mengadakan lomba karya tulis, dan mengadakan forum komunikasi antara Dinas Perpustakaan dan Arsipan Provinsi DIY.
 - 2) Menyusun Regulasi dengan menyusun rancangan Peraturan Gubernur yang mengatur tentang perpustakaan, seperti aturan tentang pengembangan koleksi, perpustakaan digital, dan pengelolaan perpustakaan kadipaten dan kasultanan
- c. Pengembangan dan Pemeliharaan Layanan Perpustakaan. Hal yang dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut:
- 1) Meningkatkan mutu layanan ekstensi seperti memberikan layanan delivery order, layanan silang layan sepatu Jolifa, Layanan Keliling, Layanan Pojok Baca, dan Layanan Paket Buku.
 - 2) Meningkatkan layanan yang memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi salah satunya dengan mengadakan pameran layanan perpustakaan digital, menambah koleksi digital dengan pengadaan e-book dan pengembangan koleksi digital.
 - 3) Meningkatkan dan mengembangkan layanan perpustakaan menetap diantaranya dengan mengadakan aktivitas peningkatan kreatifitas seperti workshop dan talkshow serta pengembangan literasi braille.
- d. Ketersediaan sarana dan prasarana perpustakaan perlu dipenuhi. Saat ini aksesibilitas pelayanan perpustakaan telah meningkat namun sarana prasarana perpustakaan yang menarik, inovatif, dan menyenangkan perlu ditingkatkan.
- 1) Pengadaan e-book dan bahan Pustaka yang up to date. Pengolahan bahan Pustaka, mengadakan bimtek pengolahan bahan Pustaka untuk sekolah dan pendampingan pengolahan bahan Pustaka
 - 2) Melakukan pemantauan penerbit di Yogyakarta, melakukan diskusi mengenai pelaksanaan KCKR dan penerbitan ISBN dengan

penerbit-penerbit di Yogyakarta, serta melaksanakan pameran buku penerbit Yogya.

- 3) Melakukan perawatan bahan Pustaka koleksi DPAD DIY. Membuatkan kotak pelindung bagi surat kabar yang rapi, dan melaksanakan pendampingan preservasi bahan Pustaka.
- 4) Untuk naskah yang memiliki Bahasa asing seperti belanda dilakukan alih Bahasa ke Bahasa Indonesia, melakukan alih media ke naskah-naskah kuno koleksi langka dan juga hasil Kerjasama dengan instansi-instansi mitra.

2. Bidang Kearsipan

a. Peningkatan Promosi dan Pemanfaatan Arsip, melalui:

- 1) Kampanye, workshop/seminar, pameran kearsipan, penyuluhan dan pemanfaatan Arsip.
- 2) Promosi tentang pentingnya manfaat Arsip melalui media cetak dan elektronik.
- 3) Melakukan sosialisasi aplikasi pengawasan kearsipan (Kinarya) kepada Lembaga Kearsipan Daerah di Kabupaten/kota untuk memudahkan proses pengawasan dan pembinaan kearsipan.
- 4) Melaksanakan kampanye sadar arsip di sejumlah desa mandiri budaya dan rintisan desa mandiri budaya untuk meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya arsip di masyarakat.
- 5) Melakukan sosialisasi Peraturan Gubernur tentang Kode Klasifikasi Arsip
- 6) Mengadakan pemilihan Duta Arsip sebagai sarana sosialisasi dan juga pengenalan dunia kearsipan untuk para remaja dan kaum milenial serta mengembangkan kegiatan pemasyarakatan arsip

b. Pengembangan Kompetensi dan Profesionalitas Tenaga Arsip yang meliputi Arsiparis dan Tenaga Teknis melalui:

- 1) Pengembangan standar kompetensi dan sertifikasi.
- 2) Peningkatan akuntabilitas kinerja.
- 3) Mengadakan lomba antar Sumber daya manusia pengelola kearsipan untuk meningkatkan kompetensi dan juga memberikan apresiasi kepada SDM kearsipan yang berprestasi.
- 4) Mengadakan bimbingan teknis untuk BUMD dan Perusahaan swasta, serta bimtek kearsipan untuk sekolah tingkat menengah.

5) Melakukan pembinaan kearsipan untuk LKD kabupaten/kota dan OPD-UPTD Pemda DIY.

c. Pengembangan layanan kearsipan melalui:

- 1) Mendekatkan pengguna dengan arsip melalui alih media arsip konvensional ke arsip elektronik, alih tulisan aksara jawa dan asing ke aksara latin, alih bahasa jawa ke bahasa indonesia, alih bahasa Belanda ke bahasa Indonesia dan pencarian arsip secara online.
- 2) Pengembangan Layanan berbasis TI dan melaksanakan bimbingan penelusuran arsip kepada pengguna layanan arsip statis.
- 3) Meningkatkan entri data SIKS dan JIKN agar memudahkan pengguna dalam

d. Pengembangan layanan kearsipan melalui

- 1) Mendekatkan pengguna dengan arsip melalui alih media arsip konvensional ke arsip elektronik, alih tulisan aksara jawa dan asing ke aksara latin, alih bahasa jawa ke bahasa indonesia, alih bahasa Belanda ke bahasa Indonesia dan pencarian arsip secara online.
- 2) Pengembangan Layanan berbasis TI dan melaksanakan bimbingan penelusuran arsip kepada pengguna layanan arsip statis.
- 3) Meningkatkan entri data SIKS dan JIKN agar memudahkan pengguna dalam mengakses arsip.

e. Pengembangan Kualitas dan Kuantitas layanan Arsip, melalui:

Tersedianya Grand Design Kearsipan yang merupakan konsep kearsipan untuk jangka panjang di DIY meliputi SDM, Sarpras, Keuangan maupun pengorganisasiannya serta sistem yang digunakan

f. Pemeliharaan arsip yang berada di DPAD DIY melalui:

- 1) Perawatan arsip mandiri, pemeliharaan arsip Kerjasama dengan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).
- 2) Pengolahan arsip statis, pengolahan arsip inaktif, pembuatan aplikasi pengolahan arsip inaktif.

D. Strategi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY Dalam Pelaksanaan Layanan

Arah kebijakan dan strategi pembangunan di bidang Perpustakaan dan Arsip tersebut, dilaksanakan melalui program teknis sebagai berikut

1. Program Penunjang

- a. Tujuan program adalah Peningkatan daya tarik Perpustakaan dan Arsip, Meningkatnya Kelancaran pelayanan Administrasi perkantoran, Meningkatnya Kapasitas Sumber daya aparatur, Terwujudnya penatausahaan keuangan dan pencapaian kinerja program yang mendukung kelancaran tugas dan fungsi SKPD.
 - b. Kegiatan prioritas yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran program tersebut di atas dilakukan melalui serangkaian kegiatan sebagai berikut : Pembangunan/Rehabilitasi Rumah dan Gedung Kantor; Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan; Pemeliharaan Rumah dan Gedung Kantor; Pemeliharaan Kendaraan Dinas/Operasional; dan Pemeliharaan Peralatan dan Perlengkapan. Penyediaan Jasa, Peralatan dan Perlengkapan Perkantoran; Penyediaan Jasa Pengelola Pelayanan Perkantoran; dan Penyediaan Rapat Rapat, Koordinasi dan Konsultasi. Penyusunan Laporan Kinerja SKPD; Penyusunan Laporan Keuangan SKPD; Penyusunan Rencana Program Kegiatan SKPD serta Pengembangan Data dan Informasi; Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Program Kegiatan SKPD; dan Pembinaan , Pengembangan Kualitas Profesi dan Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Ter
2. Program Pembinaan Perpustakaan
 - a. Tujuan program adalah untuk Pengembangan dan Pembinaan perpustakaan dalam rangka percepatan pemasyarakatan Budaya Baca, Peningkatan Budaya Baca Masyarakat,
 - b. Kegiatan prioritas yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran program tersebut di atas dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti kegiatan Pembinaan Perpustakaan dan Kegiatan Pengembangan Minat dan Budaya Baca, dan Layanan Perpustakaan
3. Program Pelestarian Koleksi dan Naskah Kuno
 - a. Tujuan program adalah Terwujudnya kemudahan akses bahan pustaka dan informasi.
 - b. Kegiatan prioritas yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran program tersebut di atas dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti kegiatan Pelestarian Bahan Pustaka dan kegiatan Pengelolaan Bahan Pustaka dan Pengembangan Koleksi

4. Program Pengelolaan Arsip

- a. Tujuan program adalah Terwujudnya tertib administrasi kearsipan untuk mendukung akuntabilitas kinerja dan Terselamatkannya Dokumen/ Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Kegiatan prioritas yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran program tersebut di atas dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti kegiatan Penilaian dan Penyusutan Arsip dan kegiatan Pengelolaan dan Pembinaan Kearsipan, Akuisisi dan Penyelamatan Arsip dan kegiatan Pengelolaan Arsip Statis dan Naskah Sumber Arsip

5. Sarana dan Prasarana

a) Infrastruktur dan Fasilitas

Ketika sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan tersedia, prosedur layanan arsip dapat dijalankan dengan baik. Dalam hal ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta telah menyediakan berbagai fasilitas dan sarana untuk mendukung pelaksanaan kegiatan layanan arsip. Adapun fasilitas dan sarana tersebut mencakup:

- (1) Ruang Baca Layanan: Terletak di bagian depan kantor Kluster Kearsipan Ngampilan, ruang ini digunakan sebagai tempat penyelenggaraan layanan. Di sini, pengguna dapat membaca arsip dan berinteraksi dengan petugas layanan. Ruang layanan ini merupakan satu-satunya tempat yang dapat diakses oleh pengguna di Dispusip Kota Yogyakarta terkait layanan arsip.
- (2) Loker Penitipan Barang: Fasilitas ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan barang bawaan mereka, termasuk tas. Sebagai bagian dari tata tertib ruang layanan, pengguna diwajibkan untuk menempatkan barang bawaan dalam loker penitipan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa barang bawaan tidak merusak fisik atau isi informasi dari arsip.
- (3) Formulir Layanan: Terdiri dari formulir peminjaman arsip statis, formulir izin penggandaan arsip, dan formulir peminjaman arsip media baru. Formulir-formulir ini juga berfungsi sebagai alternatif syarat, terutama bagi masyarakat umum yang tidak memiliki surat pengantar resmi dari institusi. Pengguna diwajibkan untuk mengisi formulir ini sebagai bukti tanggung jawab terhadap arsiparis yang bertugas dalam layanan arsip.

- (4) Buku Layanan: Merupakan buku yang harus diisi oleh pengguna yang memanfaatkan arsip. Buku ini diperlukan sebagai syarat minimal untuk pengguna yang tidak membawa persyaratan administratif.
- (5) Buku Referensi: Bahan pustaka ini merupakan bagian dari koleksi Dispusip Kota Yogyakarta yang berasal dari kegiatan penelusuran arsip. Buku-buku ini mencakup berbagai topik, seperti biografi tokoh dan catatan perjalanan Pemerintah Kota Yogyakarta, yang dapat membantu pengguna dalam pencarian informasi.

Dengan adanya sarana dan prasarana ini, layanan akses dan pemanfaatan arsip statis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta dapat berjalan lebih lancar, memastikan kenyamanan pengguna, dan mendukung tujuan pelestarian arsip secara efektif.

6. Terobosan yang Dilakukan

Jenis pelayanan yang ada di Balai Layanan Perpustakaan saat ini berjumlah 26 jenis:

- a) Layanan Informasi
- b) Layanan Aduan Masyarakat
- c) Layanan Digital
- d) Layanan Bioskop 6 D
- e) Layanan Pemutaran Film Audio Visual
- f) Layanan Perpustakaan Keliling
- g) Layanan Paket Buku
- h) Layanan Unit Jogja Library Center di Malioboro
- i) Layanan Unit Rumah Belajar Modern
- j) Layanan Pojok Baca
- k) Layanan Delivery Order
- l) Layanan Bermain Anak-anak
- m) Layanan Mendongeng
- n) Layanan Musik Anak
- o) Layanan Sepatu Jolifa
- p) Layanan Penelitian dan Magang
- q) Layanan Baca / Tulis Braille

- r) Layanan Pemanfaatan Ruang Pertemuan
- s) Layanan Permohonan Kerjasama Ekstensi
- t) Layanan Permohonan Kerjasama Kegiatan Komunitas literasi

Diorama Jogja

Diorama arsip Yogyakarta mengilustrasikan segala aktivitas dan upaya masyarakat serta pemerintahan Yogyakarta, mulai dari era kerajaan Mataram hingga masa pandemi Omicron. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, masyarakat Yogyakarta tetap teguh dengan mengingat peristiwa-peristiwa masa lalunya, yang pada gilirannya memberi kontribusi terhadap perubahan sosial dan politik. Perubahan tersebut menjadi landasan yang senantiasa diingat sebagai peristiwa sejarah dan pencapaian lokal yang penting untuk diperluas demi kesejahteraan generasi yang akan datang.

Walaupun zaman berubah, nilai-nilai luhur masyarakat tetap dijaga dengan erat untuk memastikan kelangsungan komunitas tersebut. Diorama ini menjadi bentuk kolektif dari ingatan yang membimbing kita menuju masa depan. Setiap peristiwa sejarah disajikan secara komprehensif, mengambil perspektif dari berbagai dimensi dan sudut pandang, sehingga membentuk landasan sejarah yang komprehensif

BAB III

FAKTOR-FAKTOR KUNCI KEBERHASILAN (*KEY SUCCESS FACTORS*)

A. Budaya Kerja Satriya

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan tekad kuat telah menginisiasi reformasi birokrasi yang berfokus pada konsep kepemimpinan yang melayani, yang diwujudkan melalui budaya kerja SATRIYA sebagai nilai inti. Konsep ini mengambil inspirasi dari filosofi Hamemayu Hayuning Bawana, yang mencakup prinsip-prinsip yang diadopsi dalam Budaya Pemerintahan SATRIYA.

Budaya Pemerintahan SATRIYA tidak hanya sekadar retorika, tetapi merupakan pondasi utama dalam menjalankan pemerintahan yang beretika dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep ini mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung dalam praktik pemerintahan.

Pertama, SATRIYA diartikan sebagai watak ksatria. Dalam hal ini, watak ksatria bukan sekadar fisik atau semata-mata keberanian dalam pertempuran, melainkan sikap mental mampu menghadapi tantangan, perubahan kondisi dan moral yang fundamental. Ajaran moral "sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh" mengandung makna yang dalam. "Sawiji" mengajarkan pentingnya konsentrasi dalam menjalankan tugas, "greget" menggambarkan semangat yang kuat, "sengguh" menekankan percaya diri dengan rendah hati, dan "ora mingkuh" mengandung tanggung jawab. Semangat ini tidak hanya mengacu pada semangat dalam pelayanan masyarakat, tetapi juga pada semangat persatuan antara manusia dan Tuhannya, serta antar sesama manusia. Sifat-sifat ini menjadi landasan untuk menjalankan tugas sebagai aparatur pemerintahan dengan integritas dan dedikasi.

Kedua, SATRIYA adalah akronim dari nilai-nilai penting yang tercermin dalam filosofi Hamemayu Hayuning Bawana. "Selaras" menunjukkan pentingnya keselarasan antara ajaran dan tindakan dalam pemerintahan. "Akal budi Luhur-jatidiri" menggambarkan akal budi yang mulia dan integritas sebagai identitas diri yang harus dijunjung. "Teladan-keteladanan" menekankan pentingnya menjadi contoh yang baik bagi masyarakat. "Rela Melayani" menggambarkan semangat pelayanan kepada masyarakat sebagai prioritas utama. "Inovatif" menunjukkan perlunya inovasi dalam menghadapi tantangan zaman. "Yakin dan percaya diri" adalah sikap keyakinan dalam menjalankan tugas yang diiringi oleh rendah hati. "Ahli-

profesional" mencerminkan pentingnya kompetensi dan profesionalisme dalam mengemban tugas.

Budaya Pemerintahan SATRIYA menjadi pilar dalam upaya membangun birokrasi yang lebih responsif, efisien, dan transparan. Melalui keselarasan antara ajaran moral dan praktik kerja, serta adopsi nilai-nilai filosofi Jawa yang luhur, Pemerintah Daerah DIY berkomitmen untuk menjalankan pelayanan publik yang berkualitas, mengedepankan semangat pelayanan, dan melayani dengan integritas dan dedikasi yang tinggi.

B. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti

Dalam upaya untuk mengoptimalkan kinerja dan memberikan pelayanan yang terbaik, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) mengimplementasikan sejumlah mekanisme yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Tiga di antaranya adalah kajian 5 tahun ke depan, penilaian SDM melalui SKP, serta pengumpulan keluhan dan masukan dari pengguna layanan melalui survey kepuasan pelanggan dan testimoni.

Pertama, kajian 5 tahun ke depan menjadi instrumen penting bagi DPAD untuk merencanakan langkah-langkah strategis jangka panjang. Dengan menganalisis tren, perkembangan teknologi, perubahan sosial, dan kebijakan terbaru dalam periode waktu yang lebih luas, DPAD dapat mengantisipasi perubahan yang akan datang. Hasil dari kajian ini memberikan pandangan yang lebih jelas mengenai potensi peluang dan tantangan yang akan dihadapi, sehingga membantu pimpinan DPAD dalam mengambil keputusan yang tepat guna dan berorientasi pada masa depan.

Kedua, penilaian kinerja SDM melalui sistem SKP merupakan langkah konkret dalam mengukur dan mengelola kinerja pegawai. Dengan mengidentifikasi indikator kinerja yang terukur dan terarah, pimpinan DPAD dapat mengevaluasi pencapaian pegawai secara objektif. Ini tidak hanya membantu dalam pengambilan keputusan terkait promosi atau pengembangan karir, tetapi juga dalam pengalokasian tugas dan peningkatan produktivitas. Penilaian berbasis fakta ini memungkinkan DPAD untuk mengembangkan tim yang lebih efektif dan profesional.

Ketiga, keluhan dan masukan dari pengguna layanan melalui survey kepuasan pelanggan dan testimoni memberikan pandangan dari sudut pandang yang berbeda. Melalui survei, DPAD dapat memahami pandangan dan harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini memberikan wawasan tentang area-area yang perlu ditingkatkan serta aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, testimoni dari pelanggan yang puas juga dapat menjadi bukti konkret bahwa pelayanan DPAD telah memberikan dampak positif. Hal ini memberikan informasi berharga untuk memperbaiki pelayanan serta mengambil tindakan perbaikan yang lebih spesifik.

Dalam keseluruhan, mekanisme-mekanisme ini secara bersama-sama membantu pimpinan DPAD dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi. Dengan mendasarkan keputusan pada kajian jangka panjang, penilaian kinerja SDM, serta masukan dari pengguna layanan, DPAD dapat mengarahkan langkah-langkahnya menuju tujuan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam bidang perpustakaan dan arsip.

C. Manajemen Relationship

Penerapan prinsip-prinsip Relationship Management dalam kerangka kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi kerja serta hubungan yang berkualitas dengan berbagai pihak terkait. Beberapa aspek utama dari *Relationship Management* ini dapat dielaborasi sebagai berikut:

1) Budaya Kerjasama dan Kolaborasi Aktif:

DPAD memiliki komitmen untuk membangun dan menjaga kerjasama yang erat dengan berbagai stakeholder eksternal, seperti seniman, partai politik, lintas sektor, dunia usaha, dan individu. Hal ini dapat tercermin dalam inisiatif kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak dalam pengelolaan perpustakaan dan arsip. Melalui kerjasama ini, DPAD dapat mengoptimalkan sumber daya dan pengetahuan yang beragam, serta menciptakan sinergi untuk mencapai tujuan bersama.

2) Komitmen dari Pejabat yang Baru Dimutasi:

Saat terjadi mutasi pejabat, komitmen untuk berkinerja lebih baik dari sebelumnya menjadi faktor penting. Dengan adanya pejabat yang memiliki tekad

untuk terus berinovasi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, DPAD dapat menghasilkan perubahan positif yang berkelanjutan.

3) Sikap Saling Terbuka dan Membangun Kepercayaan:

Sikap terbuka dan transparan merupakan dasar dari hubungan yang kuat dan berkelanjutan. DPAD harus memastikan bahwa ada komunikasi yang efektif antara pihak internal dan eksternal. Dengan demikian, kesalahpahaman dapat diminimalkan, dan kepercayaan antara DPAD dan stakeholder dapat terus ditingkatkan.

4) Hubungan dengan Pimpinan Tertinggi dan Pimpinan 360 Derajat:

Hubungan yang baik dengan pimpinan tertinggi dan seluruh pimpinan di organisasi sangat penting. Dukungan pimpinan tidak hanya memberikan arah dan prioritas, tetapi juga memotivasi seluruh tim untuk bekerja dengan lebih antusias dan profesional. Penerapan konsep "pimpinan 360 derajat" di mana semua pihak dalam organisasi dapat berkontribusi pada pengambilan keputusan dan solusi yang holistik.

5) Aplikasi Kinarya dalam Pembinaan OPD: Penerapan aplikasi Kinarya dalam pembinaan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan langkah strategis dalam mengelola arsip dan perpustakaan. Dengan memberdayakan OPD dalam pengelolaan arsip, DPAD mampu memastikan bahwa semua entitas dalam organisasi terlibat secara aktif dan efektif dalam pemeliharaan dan pemanfaatan informasi yang penting.

6) Dengan membangun pondasi hubungan yang kuat dan berkelanjutan melalui prinsip-prinsip Relationship Management, DPAD dapat mencapai sinergi yang lebih besar dengan berbagai stakeholder. Hal ini tidak hanya mendukung operasional yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan citra positif DPAD di mata masyarakat dan pihak terkait.

D. Keterlibatan Pegawai

- 1) Keterlibatan pegawai dalam beberapa kegiatan diantaranya (1) Monitoring dan Evaluasi Layanan Bulanan (Monev Layanan): Melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi layanan satu kali sebulan merupakan langkah yang krusial untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh DPAD selalu

berjalan optimal. Dalam setiap sesi monev, DPAD dapat mengumpulkan data dan umpan balik dari pegawai untuk menilai kualitas dan kepuasan mereka. Hal ini memungkinkan DPAD untuk merespons perubahan kebutuhan atau masalah yang muncul dengan cepat, meningkatkan transparansi dalam kinerja layanan, serta mengidentifikasi peluang untuk peningkatan lebih lanjut.

- 2) **Pelatihan Layanan Prima Tahunan:** Melakukan pelatihan layanan prima secara rutin setiap tahun adalah upaya yang sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai DPAD dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pelatihan ini, pegawai dapat memperoleh pengetahuan tentang praktik terbaik dalam layanan pelanggan, komunikasi efektif, penanganan keluhan, dan pengelolaan konflik. Pelatihan ini juga dapat membantu membangun rasa kepemilikan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, serta meningkatkan profesionalisme dalam interaksi dengan pengguna layanan.
- 3) **Mendorong Inovasi Pegawai dalam Bidang Pekerjaan:** Memberikan motivasi kepada pegawai untuk menghasilkan inovasi dalam pekerjaan mereka setiap tahun merupakan langkah yang dapat mendorong perkembangan positif di DPAD. Ini bisa melibatkan kompetisi atau penghargaan bagi pegawai yang berhasil mengusulkan atau mengimplementasikan inovasi yang berhasil meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas layanan. Dengan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkontribusi dalam inovasi, DPAD dapat memanfaatkan keahlian dan pandangan yang beragam untuk menghadirkan solusi yang lebih baik.

E. Leadership

Dra. Monika Nur Lastiyai, MM adalah seorang pemimpin yang memiliki pengaruh yang kuat dalam mengubah cara pandang terhadap pengelolaan arsip di lingkungan kerjanya. Gaya kepemimpinannya dan karakteristiknya menginspirasi timnya untuk menerima paradigma baru mengenai arsip dan mengangkat nilai-nilai yang mendalam terkait pengelolaan informasi tersebut. Keahlian dan dedikasi Dra. Monika di bidang kearsipan yang telah berlangsung selama 33 tahun menjadi contoh bagi timnya. Pengalaman dan kompetensinya yang

mendalam dalam bidang ini memberikan legitimasi dan dorongan bagi timnya untuk mengikuti jejaknya dalam mengelola arsip dengan baik.

Arsip bukan sekadar kumpulan dokumen kaku, tetapi memiliki kemampuan untuk bercerita dan memberikan makna. Arsip sebagai sumber daya berharga yang dapat memberikan wawasan tentang sejarah dan perkembangan organisasi.

Dra. Monika telah berhasil memicu perubahan mindset dengan menyuarakan pandangan bahwa arsip sebenarnya dapat dinikmati, bercerita, dan bahkan "bicara" tentang perjalanan dan pencapaian. Pendekatan ini membuat arsip menjadi lebih menarik dan merangsang rasa ingin tahu masyarakat untuk lebih mendalami dan memahami nilai-nilai yang terkandung di dalamnya.

Filosofi "Juara itu Biasa, Tidak Juara itu Tidak Biasa": Filosofi ini menunjukkan bahwa Dra. Monika tidak hanya menginspirasi tim untuk mencapai keunggulan, tetapi juga mengapresiasi usaha dan dedikasi dalam menghadapi tantangan. Filosofi ini menciptakan lingkungan yang mendukung kreativitas dan eksperimen baru, di mana semua pencapaian memiliki nilai positif.

Dra. Monika dikenal sebagai pemimpin yang lebih banyak mendengarkan. Kemampuannya untuk mendengarkan dengan penuh perhatian memberi anggota timnya ruang untuk berbicara, berbagi ide, dan memberikan masukan. Ini menciptakan hubungan saling pengertian dan memicu partisipasi aktif dari timnya. Rutin Keliling Kantor: Kebiasaan rutin Dra. Monika dalam melakukan keliling kantor menunjukkan keterlibatan langsung dengan tim dan operasional sehari-hari. Ini bukan hanya memperkuat komunikasi tetapi juga memberi kesempatan untuk melihat langsung tantangan dan peluang dalam pengelolaan arsip.

Gaya Kepemimpinan Fleksibel, Humanis, dan Tegas: Gaya kepemimpinan yang fleksibel dan humanis Dra. Monika memungkinkan timnya untuk merasa dihargai dan didengarkan. Pemahaman atas kebutuhan dan harapan individu dipadukan dengan ketegasan dalam mengambil keputusan penting.

Dalam keseluruhan, Dra. Monika Nur Lastiyai, MM telah berhasil membawa perubahan positif dalam pengelolaan arsip dengan mengubah mindset, memunculkan paradigma baru, dan menghadirkan semangat inovasi dalam timnya. Gaya kepemimpinan yang fleksibel, humanis, dan tegas telah

membentuk lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan keunggulan dalam bidang perpustakaan dan kearsipan.

F. Pendekatan Proses

- Sebagai Daerah Istimewa, DIY fokus terhadap pencapaian Visi dan Misi serta Renstra: DIY telah mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola yang kuat dengan fokus pada visi, misi, dan rencana strategis yang telah ditetapkan.
- SOP yang Jelas dan ISO 9001:2015: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan berstandar ISO 9001:2015 adalah langkah konkret DPAD untuk memastikan bahwa semua proses dan kegiatan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini mengarah pada efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang terinformasi, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- Dalam pengembangan Diorama sebagai DPAD melakukan tiga kali pertemuan dengan Sultan untuk mendapatkan persetujuan. Pendekatan persuasif dalam berinteraksi dengan stakeholder, membangun dukungan dan keterlibatan dari berbagai pihak yang berkepentingan, termasuk warga masyarakat, seniman, dan pihak-pihak terkait lainnya.
- Proses Pengadaan barang dan jasa menggunakan sistem pengadaan yang dikecualikan.
- Kerjasama dengan Seniman: Gratis dan Tak Berbayar: Kerjasama yang dilakukan dengan seniman secara gratis dan tak berbayar menunjukkan komitmen DIY untuk mendukung pengembangan budaya dan seni lokal. Tindakan ini juga menghindari konflik kepentingan finansial dan menjaga integritas dalam kerjasama.
- MoU dengan Rektor Sebagai Bentuk Kemitraan: Penandatanganan MoU dengan Rektor universitas setempat. "Sepatu Jolita," mencerminkan sinergi antara pemerintah dan lembaga pendidikan.

G. Perbaikan Berkelanjutan

- Penerapan Moto "Ojo Tinggal Glanggang Colong Playu" : DPAD juga memiliki tanggung jawab dalam memastikan pemeliharaan aset, termasuk fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam layanan publik. Dengan merawat aset dengan

baik, DPAD memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap optimal dan tidak terganggu oleh masalah teknis atau fisik.

- Penambahan Fungsi QRIS: DPAD mengakui pentingnya inovasi dalam layanan. Dengan menambahkan fungsi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam pembayaran layanan, DPAD mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran dengan cepat dan aman. Penggunaan teknologi modern seperti QRIS juga dapat membantu meningkatkan efisiensi proses administratif di DPAD.
- Integrasi Pengelolaan Arsip dalam Kinerja Pemda: memastikan bahwa pengelolaan arsip terintegrasi dalam enam kinerja utama Pemerintah Daerah DIY. Ini mencakup perencanaan, keuangan, pengawasan, pengelolaan aset, pengelolaan kepegawaian, dan tentu saja, pengelolaan arsip.

H. Focus Customers

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) menerapkan pendekatan inovatif yang berbasis pada kebutuhan pelanggan dalam upaya memajukan layanan publik. Beberapa inisiatif yang dilakukan adalah sebagai berikut: Diorama sebagai Bentuk Inovasi Edukatif: DPAD menghadirkan diorama sebagai bentuk inovasi edukatif yang memberikan pengalaman interaktif kepada pengunjung. Diorama tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk mengenang sejarah, tetapi juga mengkomunikasikan cerita-cerita berbagai aktivitas dan kegiatan masyarakat serta pemerintahan DIY dari masa ke masa. Inovasi ini menciptakan pengalaman yang unik bagi pengunjung dan memungkinkan mereka untuk lebih mendalam memahami dan mengapresiasi sejarah DIY.

Peningkatan Fasilitas WIFI dan Colokan: DPAD memahami pentingnya konektivitas bagi pengunjung. Dengan menjalin kerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), DPAD memastikan bahwa fasilitas WIFI yang ada di area perpustakaan kuat dan dapat diakses dengan mudah. Penambahan banyak colokan juga mendukung penggunaan perangkat elektronik pribadi, sehingga pengunjung dapat dengan nyaman mengakses informasi dan sumber daya digital.

Menciptakan Lingkungan Nyaman: Selain fasilitas teknologi, DPAD juga berfokus pada menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung. Tempat yang nyaman dengan suasana yang mendukung belajar dan berkreasi merupakan faktor penting untuk memikat masyarakat datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Delivery Order untuk Kemudahan Peminjaman dan Pengembalian: DPAD merespon tren digital dengan meluncurkan layanan "Delivery Order". Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan buku melalui aplikasi. Dengan cara ini, DPAD memudahkan akses koleksi perpustakaan bagi mereka yang mungkin sulit untuk datang secara fisik

Melalui inovasi-inovasi seperti di atas, DPAD bukan hanya mengikuti tren teknologi, tetapi juga mengidentifikasi dan mengakomodasi kebutuhan aktual masyarakat. Dengan menyediakan pengalaman yang berbeda dan solusi praktis, DPAD tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperluas dampak positifnya terhadap masyarakat dan komunitas DIY secara keseluruhan.

I. Kualitas Pelayanan yang Unggul

SDM Arsiparis yang Kompeten: Memastikan bahwa arsiparis memiliki pengetahuan mendalam tentang praktik arsip dan dapat memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan pengguna. Ini mencakup pemahaman tentang klasifikasi, penyimpanan, dan pengambilan arsip.

Peran arsiparis dalam layanan arsip sangatlah signifikan. Meskipun begitu, di Dispusip Kota Yogyakarta, layanan arsip melibatkan semua pegawai, termasuk arsiparis dan pejabat struktural. Layanan ini mencakup konsultasi dan peminjaman yang dapat dilakukan oleh berbagai posisi, seperti kepala bidang, kepala seksi, arsiparis, tenaga teknis, tenaga bantuan, dan analis data & informasi.

Total terdapat 13 arsiparis di Dispusip Kota Yogyakarta, terdiri dari 2 arsiparis ahli madya, 2 arsiparis ahli muda, 1 arsiparis mahir, dan sisanya adalah arsiparis penyelia. Setiap arsiparis memiliki peluang untuk meningkatkan kompetensinya, terutama melalui diklat dan workshop. Terlebih lagi, arsiparis perlu memiliki literasi digital dan kemampuan komunikasi interpersonal.

Dalam hal beban kerja, layanan arsip beroperasi selama 5 hari kerja, mulai dari Senin hingga Jumat. Rincian penugasan petugas adalah sebagai berikut: pada hari Senin dan Jumat, ada 3-4 orang yang bertugas, sementara pada hari Selasa, Rabu, dan Kamis, ada 6 orang yang bertugas. Perbedaan jumlah personil ini direncanakan untuk mengantisipasi kunjungan yang dijadwalkan pada hari Selasa, Rabu, dan Kamis oleh Bagian Protokol Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pelatihan Terus-Menerus: Menyediakan pelatihan berkala untuk arsiparis agar tetap terkini dengan perkembangan terbaru dalam manajemen arsip, teknologi, dan praktik terbaik dalam pelayanan arsip.

Literasi Digital: Memastikan arsiparis memiliki keterampilan literasi digital yang kuat untuk mengelola arsip digital dengan efisien, memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya dengan mudah.

J. Strategi Keunggulan

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari keterangan dan penjelasan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY serta penelusuran sumber-sumber data sekunder lain seperti media massa dan media daring dapat dibuat perhitungan pembobotan mengenai strategi keunggulan mana yang paling dominan dalam menentukan kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembobotan didasarkan atas rumus sumber daya pendukung yakni 5 M (*Man, Money, Method, Machine, Material*), dengan sedikit modifikasi yakni unsur material diganti dengan waktu demi kepentingan relevansi. Uraian pembobotan masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

- 1) Semakin banyak dan kompeten personil yang terlibat, semakin besar skor pembobotannya;
- 2) Semakin sedikit biaya yang dihabiskan, semakin besar skor pembobotannya;
- 3) Semakin singkat waktu yang diperlukan, semakin besar skor pembobotannya;
- 4) Semakin sederhana peralatan yang digunakan, semakin besar skor pembobotannya;
- 5) Semakin mudah metode pelaksanaannya, semakin besar skor pembobotannya.

Berdasarkan uraian tersebut maka dilakukan penghitungan bobot masing-masing dari 7 elemen kualitas pelayanan untuk menentukan manakah yang paling dominan dalam menyumbang kesuksesan pelayanan publik sebagai berikut

No.	Elemen Kualitas Layanan	Personil	Biaya	Waktu	Peralatan	Metode	Total
1.	Pengambilan keputusan berbasis bukti	20	17	20	16	15	88
2.	Manajemen hubungan	20	17	20	15	18	90
3.	Keterlibatan Pegawai	15	17	16	15	14	77
4.	Focus Customer	15	14	20	20	20	89

5.	Kepemimpinan	20	15	20	20	95
6.	Perbaikan berkelanjutan	14	13	15	17	75
7.	Pendekatan Proses	12	15	15	15	71

Indikator angka:

1-5 = tidak dominan;

6-10 = cukup dominan;

11-16 = dominan;

17-20 = sangat dominan

Merujuk hasil perhitungan pembobotan di atas diketahui bahwa manajemen hubungan (*relationship management*) antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dan antara penyedia layanan dengan para pemangku kepentingan lainnya merupakan faktor dominan (*dominan factor*) atau faktor yang paling mempunyai kontribusi dalam kesuksesan pada pelayanan publik arsiparis dengan Diorama di DPAD DIY dengan skor pembobotan mencapai 95 (Kepemimpinan). Menyusul berikutnya adalah elemen manajemen hubungan (90) dan ketepatan fokus pada pengguna layanan (89).

K. Strategi Keberlangsungan

a. Strategi Keberlangsungan Diorama Jogja:

Untuk menjaga keberlangsungan Layanan publik dan diorama Jogja dalam jangka panjang, penting untuk merancang strategi yang kokoh dan berkelanjutan. Berikut beberapa strategi yang dapat diimplementasikan:

b. Konservasi dan Pemeliharaan:

Diorama menggambarkan sejarah dan budaya, oleh karena itu, perlindungan dan pemeliharaan bahan-bahan dan elemen visual diorama sangat penting. Rencanakan jadwal pemeliharaan rutin dan pembaruan sesuai dengan kebutuhan untuk memastikan kondisi yang baik.

- c. Pengembangan Konten Berkelanjutan:
Teruslah mengembangkan dan memperbaharui konten diorama. Berdasarkan penelitian terbaru dan umpan balik pengunjung, perbarui cerita, informasi, dan teknologi yang digunakan untuk menjaga daya tarik dan relevansi diorama.
- d. Penggunaan Teknologi Terkini:
Memanfaatkan perkembangan teknologi terbaru untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Penggunaan VR (Virtual Reality), AR (Augmented Reality), atau teknologi interaktif lainnya dapat memberikan pengalaman yang lebih mendalam dan menarik.
- e. Program Edukasi dan Penelitian:
Diorama dapat menjadi sumber pengetahuan yang berharga. Rencanakan program edukasi dan tur khusus untuk sekolah dan kelompok belajar. Juga, fasilitasi penelitian akademis yang berkaitan dengan tema diorama.
- d. Kemitraan dengan Komunitas Lokal:
Melibatkan komunitas lokal dalam pengembangan dan operasi diorama dapat memberikan pandangan yang berharga dan dukungan. Kemitraan dengan kelompok seni, budaya, dan pendidikan dapat memperkaya konten dan program diorama.
- e. Promosi dan Pemasaran Kontinu:
Lakukan promosi dan pemasaran kontinu melalui berbagai saluran seperti media sosial, website, dan kerjasama dengan lembaga pariwisata. Tawarkan paket-paket khusus dan diskon untuk menarik lebih banyak pengunjung.
- f. Evaluasi Berkelanjutan:
Lakukan evaluasi berkala untuk mengukur keberhasilan diorama berdasarkan data kunjungan, umpan balik pengunjung, dan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan peningkatan.
- g. Program Kreatif dan Kegiatan Khusus:
Rencanakan program khusus seperti pameran sementara, lokakarya, diskusi, dan acara budaya yang berhubungan dengan tema diorama. Ini akan meningkatkan minat dan partisipasi pengunjung.
- h. Kemitraan dengan Sektor Pendidikan:
Jalin kerjasama dengan institusi pendidikan seperti sekolah dan universitas untuk kunjungan edukatif. Program ini dapat memberikan edukasi yang bermanfaat sambil mempromosikan diorama sebagai destinasi belajar.
- i. Keberlanjutan Finansial:

Pastikan bahwa diorama memiliki sumber pendapatan yang stabil dan berkelanjutan. Selain dari tiket masuk, pertimbangkan pendapatan dari toko souvenir, kafe, dan potensi dukungan sponsor.

Dengan menerapkan strategi keberlangsungan yang komprehensif, diorama Jogja dapat terus memberikan pengalaman yang berarti dan mendalam bagi pengunjung, serta tetap menjadi destinasi wisata yang menarik dan berharga dalam jangka waktu yang panjang.

BAB IV

HIKMAH PEMBELAJARAN (*LESSON LEARNT*)

A. Peran Kepemimpinan

Dalam pelayanan publik di bidang arsiparis di DPAD DIY tergambar jelas peran kepemimpinan melayani dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di DPAD DIY. Jika dihubungkan dengan karakteristik *servant leadership*, maka dapat ditarik pembelajaran yaitu:

1. Pemimpin memiliki karakter dan kompetensi yang besar dan kuat dalam memimpin DPAD DIY, sebagai arsiparis sejak 30 tahun yang lalu memberikan pengalaman yang lengkap dan menyeluruh tentang karakteristik stakeholder serta kebutuhan masyarakat Yogyakarta.
2. Pemimpin memiliki komitmen untuk pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan melakukan motivasi dan pengawasan terhadap indikator kinerja.
3. Mengembangkan jejaring dalam pengembangan pelayanan publik melalui pendekatan formal maupun informal kepada seluruh stakeholder yang terlibat dalam pemberian layanan publik.

B. Inovasi Pelayanan

1. Diorama memberikan pengalaman terbaru akan arsip yang mengubah mindset masyarakat dalam bidang arsip sehingga dapat menikmati jejak sejarah dalam bentuk digital.
2. Kesiapan dalam keberlangsungan inovasi yang baik dengan melakukan telaah kebutuhan pelayanan dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

C. Kompetensi dan Pemberdayaan SDM

1. Pemimpin yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya merupakan kekuatan terbesar dalam mendorong kinerja dan inovasi dalam pelayanan kepada publik.

2. Pelaksanaan Peningkatan kompetensi dalam pelayanan prima yang menjadi komitmen pimpinan dalam keterlibatan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik

D. Penerapan Manajemen Mutu, Pengawasan dan Pengendalian Layanan

1. Pembuatan SOP ISO 9001: 2015 yang lengkap memberikan arah standar pelayanan yang sesuai di seluruh layanan publik
2. Kejelasan dan kelengkapan SOP memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat sehingga didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi

E. Pemanfaatan Teknologi

1. Kolaborasi yang sempurna antara seni dan teknologi menghasilkan karya yang sangat bermanfaat
2. Penggunaan Teknologi audio visual memberikan pengalaman yang berbeda dalam mengungkap dan memahami sejarah sehingga mudah dipahami dan mengingat sejarah

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan *best practise* yang ada maka disimpulkan lesson learn yang dominan adalah sebagai berikut

1. Untuk mencapai pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat diperlukan komitmen pimpinan
2. Manajemen relationship membawa kemudahan dalam mengelola stakeholder guna terjadinya keterlibatan dalam memberikan proses layanan kepada masyarakat
3. Dalam memberikan pelayanan yang kepada Focus Customer diperlukan nilai atau core value pada ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya
4. Untuk mendapatkan inovasi terkadang memerlukan upaya yang berkesinambungan serta komitmen dari pimpinan dan pegawai

B. SARAN

1. Layanan berbahasa Inggris dalam bentuk subtitle dan penjelasan dalam audio di Diorama
2. Perlunya pengkajian yang berkesinambungan dalam rangka keberlangsungan inovasi
3. Updating Konten secara Rutin
4. Membuat pameran virtual sehingga bisa menjangkau Masyarakat yang belum berkunjung ke Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN

PERTANYAAN	
<p>Bagaimana Langkah pengambilan keputusan di instansi Bapak/ Ibu? Contoh : Pengambilan keputusan berbasis bukti didapatkan dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. keluhan dan masukan dari pelanggan melalui aplikasi aduan 2. laporan kinerja pegawai sebagai dasar pemberian reward dan punishment 	Keluhan dan masukan dari pengguna layanan disampaikan ke tim pengampu layanan
<p>Apakah instansi Bapak/ibu memiliki Tim khusus untuk membangun relasi dengan stakeholder terkait (stakeholder engagement)? Contoh : CSR</p>	Belum ada tim khusus
<p>Bagaimana bentuk keterlibatan pegawai dalam pelayanan maupun inovasi yang ada? Catatan: misalnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forum one on one/ bulan - Program human capital/ rewarding 	Monev layanan minimal sebulan sekali
<ul style="list-style-type: none"> - Apakah ada tim khusus yang bertugas untuk menanggapi keluhan/ aduan customer? - Pendekatan apa yang digunakan untuk mewujudkan inovasi maupun mengatasi tantangan yang ada? 	Tidak ada tim khusus yang bertugas untuk menanggapi keluhan/aduan customer. Namun ada penanggung jawab tindak lanjut dari penanganan pengaduan, saran dan masukan disetiap jenis pelayanan yang ada di DPAD DIY yakni pejabat struktural



PERTANYAAN	
<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan tidak lepas dari peran pimpinan dalam hal kebijakan dan pengawasan. Bagaimana peran pemimpin dalam peningkatan pelayanan public? • Adakah motivasi-motivasi yang di berikan terhadap karyawan dalam pelaksanaan pelayanan? • Adakah suatu forum komunikasi yang berisikan tentang sharing informasi, masalah dan solusi dalam pelayanan ? • Apakah ada sistem reward and punishment dalam pelaksanaan pelayanan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pimpinan ikut serta dalam pengambilan terkait layanan • Forum konsultasi public minimal setahun sekali • Reward dan punishment khusus terkait layanan belum ada, masih melekat pada gaji dan tunjangan bulanan
<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pelayanan publik tidak terlepas dari perbaikan yang terus-menerus. Perubahan/perbaikan apa saja yang telah terjadi pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan Daerah (DPAD) DIY? • Untuk ke depannya apa masih ada rencana perubahan/perbaikan yang akan dilakukan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diorama Arsip Jogja, Sepatu Jolifa • Penggunaan QRIS untuk mempermudah pembayaran layanan
<ul style="list-style-type: none"> • Strategi apa yang di gunakan Dinas Perpustakaan dan kearsipan dalam membangun <i>focus costumer</i> yang efektif? • Bagaimana cara DPAD DIY mengetahui kebutuhan pelanggan/masyarakat? • Apakah ada channel/link untuk umpan balik dari pelanggan/masyarakat? • Apakah hasil umpan balik dari pelanggan/masyarakat di publikasikan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan kotak saran

NO	DAFTAR PERTANYAAN	
1.	Bagaimana instansi ini mengadakan evaluasi kinerja dan hasil program . Dan dilakukan berapa termin	Evaluasi dilakukan rutin setiap bulan
2.	Bagaimana tingkat transparansi dan akuntabilitas instansi dalam mengelola anggaran public	Monitoring dan evaluasi anggran bisa dilihat setiap bulannya melalui aplikasi sengguh.jogjaprovo.go.id
3.	Bagaiman Upaya instansi dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia yg di miliki	Dengan melaksanakan pelatihan layanan prima ruti 1 kali dalam satu tahun
4.	Bagaimana mekanisme untuk mengatasi potensi tindakan korupsi dalam instansi	Internalisasi baik dari internal DPAD DIY maupun sosialisasi dari inpektorat
5.	Seberapa terbuka organisasi perpustakaan dan kearsipan ini terhadap umpan balik dari karyawan atau masyarakat ?	Semua umpan balik akan dibahas di forum konsultasi public yang diadakan minimal setahun sekali

NO	DAFTAR PERTANYAAN	
6.	Seberapa sering anda atau tim anda melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran ?	Monev kegiatan sebulan sekali serta rapat koordinasi pimpinan seminggu sekali
7.	Apakah pengukuran capaian kinerja dilakukan secara berkala bagaiman cara pengukuran capaian kinerja)	Sebulan sekali melalui sengguh.jogjaprovo.go.id
8.	Strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan layanan dan inovasi?	Komitmen dari stakeholder untuk pemanfaatan dari inovasi tersebut
9.	Apakah akses untuk memperoleh dokumen tentang pengelolaan keuangan mudah diperoleh?	Ada di website DPAD DIY
10	Apakah ada kerjasama dengan media massa dan lembaga pemerintahan dalam peningkatan informasi?	Ada Kerjasama dalam beberapa kegiatan