



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA

Jalan Margo Mulyo Nomor 6, Yogyakarta 55121
Telepon (0274) 586934 - Faksimile (0274) 510996

Pos-el vredenburg@kemdikbud.go.id - Laman www.vredenburg.id

**PERATURAN
KEPALA MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA
NOMOR: 2053/F7.28/OT.02.00/2022**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan dengan baik;
 - b. bahwa dalam mengoptimalkan pemberian layanan di lingkungan Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta perlu ditetapkan standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN KEPALA MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA

Pasal 1

Standar Pelayanan di lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

Pasal 2

Jenis pelayanan di Lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

Pasal 3

Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 memuat komponen:;

a. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*servicedelivery*) meliputi:

1. Persyaratan;
2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. jangka waktu pelayanan;
4. biaya/tarif;
5. produk pelayanan; dan
6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

b. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. dasar hukum;
2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
3. kompetensi pelaksana;
4. pengawasan internal;
5. jumlah pelaksana;
6. jaminan pelayanan;
7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
8. evaluasi kinerja pelaksana

Pasal 4

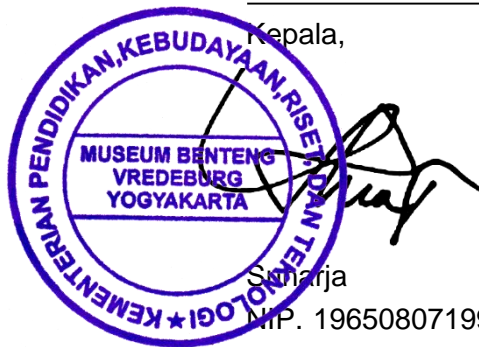
- (1) Standar Pelayanan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta meliputi standar pelayanan:
- a. Pelayanan Kunjungan Tamu;
 - b. Pelayanan Kunjungan Museum;
 - c. Pelayanan Kunjungan Museum di Masa Pandemi
 - d. Pelayanan Praktek Kerja Lapangan, Praktek Kerja Industri, Magang, dan penelitian Siswa/Mahasiswa;
 - e. Pelayanan Volunteer
 - f. Pelayanan Pengunjung Perpustakaan
 - g. Pelayanan Penggunaan Ruang Gedung E, F, G, Halaman, dan Monumen SO 1 Maret 1949 di Museum Benteng Vredeburg;
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf c masing-masing tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di : Yogyakarta
pada tanggal : 31 Desember 2022

Kepala,



Syarja

NP. 196508071993031001

STANDAR PELAYANAN
KUNJUNGAN TAMU

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengirimkan surat permohonan dari instansi bersangkutan dengan datang langsung atau melalui surel; atau datang langsung tanpa surat permohonan2. Mematuhi protokol kesehatan selama berada di lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta3. Tamu wajib berpakaian sopan dan rapi4. Menunjukkan identitas dan mendapatkan kartu identitas tamu untuk dipakai selama kunjungan5. Menyampaikan keperluan atau pihak yang akan ditemui pada petugas layanan informasi6. Tamu rombongan menunjuk penanggungjawab7. Mematuhi peraturan yang berlaku di area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta8. Menjaga Ketertiban, Keamanan dan Kebersihan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Tamu yang datang melapor dan diterima oleh Petugas Keamanan2. Petugas Keamanan mengarahkan tamu ke petugas layanan informasi3. Petugas layanan informasi menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan4. Petugas layanan informasi mengisikan data diri dan keperluan tamu di buku tamu5. Petugas layanan informasi melakukan konfirmasi ke pihak yang akan ditemui tamu dan mengantarkan tamu ke ruang yang telah disiapkan6. Tamu dengan keperluan/ perjanjian khusus diarahkan langsung ke pihak terkait setelah konfirmasi terlebih dahulu7. Tamu dengan keperluan umum dapat dilayani langsung oleh petugas layanan informasi8. Petugas layanan informasi mengucapkan terima kasih dan salam penutup9. Tamu mengisi form saran dan kritik

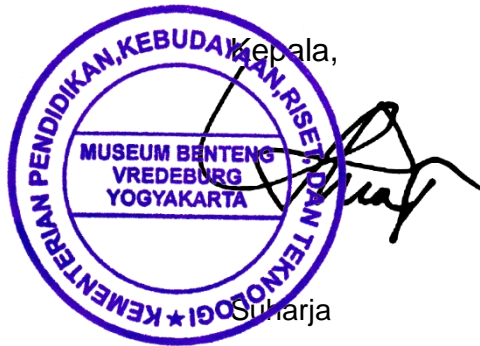
3.		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Tahap dan Jenis Kegiatan</th> <th colspan="3">Unit Kerja Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Tamu</th> <th>Petugas Keamanan</th> <th>Petugas Layanan Informasi</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Mencuci tangan sebelum masuk area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Melapor dan menyampaikan maksud tujuan</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Mengarahkan pemohon ke meja layanan informasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Mengisikan data diri dan keperluan tamu di buku tamu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Melakukan konfirmasi ke pihak yang akan ditemui tamu dan mengantar tamu ke ruang yang disiapkan atau melayani langsung tamu dengan keperluan umum</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Mengucapkan terima kasih dan salam penutup</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Mengisi form saran dan kritik</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana			Tamu	Petugas Keamanan	Petugas Layanan Informasi	1	2	3	4	5	1.	Mencuci tangan sebelum masuk area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta				2.	Melapor dan menyampaikan maksud tujuan				3.	Mengarahkan pemohon ke meja layanan informasi				4.	Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan				5.	Mengisikan data diri dan keperluan tamu di buku tamu				6.	Melakukan konfirmasi ke pihak yang akan ditemui tamu dan mengantar tamu ke ruang yang disiapkan atau melayani langsung tamu dengan keperluan umum				7.	Mengucapkan terima kasih dan salam penutup				8.	Mengisi form saran dan kritik			
	No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana																																																						
			Tamu	Petugas Keamanan	Petugas Layanan Informasi																																																				
	1	2	3	4	5																																																				
	1.	Mencuci tangan sebelum masuk area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta																																																							
	2.	Melapor dan menyampaikan maksud tujuan																																																							
	3.	Mengarahkan pemohon ke meja layanan informasi																																																							
	4.	Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan																																																							
	5.	Mengisikan data diri dan keperluan tamu di buku tamu																																																							
6.	Melakukan konfirmasi ke pihak yang akan ditemui tamu dan mengantar tamu ke ruang yang disiapkan atau melayani langsung tamu dengan keperluan umum																																																								
7.	Mengucapkan terima kasih dan salam penutup																																																								
8.	Mengisi form saran dan kritik																																																								
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Tergantung dengan pengajuan pemohon																																																							
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis																																																							
6.	Produk Pelayanan	Kunjungan Tamu																																																							
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredeburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>																																																							

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu/Gd. Pertemuan, meja, kursi tamu 2. Kelengkapan Gd. Pertemuan 3. Komputer dengan akses internet 4. Wifi 5. Mushola 6. Toilet sesuai standar CHSE 7. Ruang laktasi 8. Taman bebas asap rokok 9. Area khusus merokok
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang komunikasi dan kehumasan; 2. SDM mampu bekerja dalam tim 3. SDM mampu melakukan koordinasi dengan Pokja lain di internal Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta 4. SDM menguasai informasi mengenai Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. 2. Dilakukan evaluasi mengenai pesan dan kesan selama kunjungan oleh petugas layanan informasi
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Layanan Informasi: 2 orang 2. Tim Keamanan: 4-6 orang per shift jaga
6.	Jaminan pelayanan	<p>Pelayanan kunjungan tamu dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua resiko kerja telah diidentifikasi dalam manajemen risiko 2. Tersedia ruang PPPK (P3K) 3. Tersedia pos Jaga Keamanan dengan petugas keamanan yang berjaga secara shif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Respon kepuasan layanan seketika

Ditetapkan di Yogyakarta
 Pada tanggal, 31 Desember 2022



Suharja

NIP. 196508071993031001

STANDAR PELAYANAN
KUNJUNGAN MUSEUM

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengirimkan surat permohonan dari instansi bersangkutan dengan datang langsung atau melalui surel; atau datang langsung tanpa surat permohonan2. Membeli tiket dengan uang pas3. Mematuhi peraturan yang berlaku di area Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta4. Menjaga Ketertiban, Keamanan dan Kebersihan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan menyampaikan salam2. Petugas Keamanan mengarahkan tamu untuk cuci tangan3. Petugas keamanan mengarahkan pengunjung untuk membeli tiket4. Petugas keamanan mengarahkan pengunjung menuju petugas layanan informasi5. Petugas layanan informasi menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan6. Petugas layanan informasi mengisikan data diri pengunjung7. Petugas layanan mengarahkan tempat-tempat yang bisa dikunjungi8. Bagi pengunjung yang memerlukan pemandu selama kunjungan dapat meminta kepada petugas layanan informasi museum9. Petugas layanan informasi berkoordinasi kepada pemandu museum10. Pemandu melayani pengunjung selama keliling museum11. Petugas layanan informasi mengucapkan terima kasih dan salam penutup12. Tamu mengisi form saran dan kritik

3.		Unit Kerja Pelaksana					
	No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Pengunjung	Petugas Keamanan	Petugas Tiket	Petugas Layanan Informasi	Pemandu
	1	2	3	4	5		
	1.	Petugas keamanan menyapa dan mengarahkan pengunjung untuk cuci tangan dan membeli tiket					
	2.	Petugas tiket menyerahkan karcis masuk museum					
	3.	Mengarahkan pengunjung ke meja layanan informasi					
	4.	Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan					
	5.	Mengisikan data diri pengunjung					
	6.	Menunjukkan tempat-tempat yang bisa dikunjungi, apabila membutuhkan pemandu akan dikoordinasikan dengan pemandu					
7.	Pemandu menyampaikan informasi terkait sejarah dan koleksi museum serta ditutup dengan salam dan terimakasih						
8.	Pengunjung mengisi form kritik dan saran						
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang lebih 1 jam					
5.	Biaya/Tarif	SMP ke bawah @ 2.000, dewasa @ 3.000, asing @ 10.000					
6.	Produk Pelayanan	Kunjungan Museum					

7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredenburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>
----	--	--

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor I Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan, sabun, tisu 2. Handsanitiser 3. Komputer dengan akses internet 4. Wifi 5. Mushola 6. Toilet sesuai standar CHSE 7. Ruang laktasi 8. Taman bebas asap rokok 9. Area khusus merokok 10. Tempat sampah 11. Masker

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> SDM memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang komunikasi dan kehumasan; SDM mampu bekerja dalam tim SDM menguasai materi tata pameran museum SDM menguasai informasi mengenai Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta. Dilakukan evaluasi mengenai pesan dan kesan selama kunjungan oleh petugas layanan informasi
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Tim Layanan Informasi: 2 orang Tim Keamanan: 4-6 orang per shift jaga Petugas tiket 4 org Pemandu 6 org
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan kunjungan museum dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Semua resiko kerja telah diidentifikasi dalam manajemen risiko Tersedia ruang PPPK (P3K) Tersedia pos Jaga Keamanan dengan petugas keamanan yang berjaga secara shift Almari penitipan barang Sarana Prokes.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Respon kepuasan layanan seketika

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal, 31 Desember 2022

Kepala,



Suharja

NIP. 196508071993031001

STANDAR PELAYANAN
KUNJUNGAN MUSEUM DI
MASA PANDEMI

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengirimkan surat permohonan dari instansi bersangkutan dengan datang langsung atau melalui surel; atau datang langsung tanpa surat permohonan2. Mematuhi protokol kesehatan selama berada di lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta3. Scan barcode peduli lindungi4. Membeli tiket dengan uang pas5. Melapor ke petugas pelayanan untuk didata6. Maksimal kunjungan 1 jam7. Mematuhi peraturan yang berlaku di area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta8. Menjaga Ketertiban, Keamanan dan Kebersihan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan menyampaikan salam2. Petugas Keamanan mengarahkan tamu untuk cuci tangan3. Tamu yang datang diarahkan untuk memindai barcode peduli lindungi4. Petugas keamanan mengarahkan pengunjung untuk cek suhu.5. Petugas keamanan mengarahkan pengunjung untuk membeli tiket6. Petugas keamanan mengarahkan pengunjung menuju petugas layanan informasi7. Petugas layanan informasi menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan8. Petugas layanan informasi mengisikan data diri pengunjung9. Petugas layanan mengarahkan tempat-tempat yang bisa dikunjungi10. Bagi pengunjung yang memerlukan pemandu selama kunjungan dapat meminta kepada petugas layanan informasi museum11. Petugas layanan informasi berkoordinasi kepada pemandu museum12. Pemandu melayani pengunjung selama keliling museum13. Petugas layanan informasi mengucapkan terima kasih dan salam penutup14. Tamu mengisi form saran dan kritik

3.			Unit Kerja Pelaksana			
	No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Pengunjung	Petugas Keamanan	Petugas Layanan Informasi	Pemandu
	1	2	3	4	5	
	1.	Petugas keamanan menyapa dan mengarahkan pengunjung untuk cuci tangan				
	2.	Petugas keamanan mengarahkan pengunjung memindai QR Code Peduli Lindungi, cek suhu, dan membeli tiket				
	3.	Mengarahkan pengunjung ke meja layanan informasi				
	4.	Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan				
	5.	Mengisikan data diri pengunjung				
	6.	Menunjukkan tempat-tempat yang bisa dikunjungi, apabila membutuhkan pemandu akan dikoordinasikan dengan pemandu				
7.	Pemandu menyampaikan informasi terkait sejarah dan koleksi museum serta ditutup dengan salam dan terimakasih					
8.	Pengunjung mengisi form kritik dan saran					
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 jam				
5.	Biaya/Tarif	SMP ke bawah @ 2.000, dewasa @ 3.000, asing @ 10.000				
6.	Produk Pelayanan	Kunjungan Museum				

7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122 Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredenburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292
----	--	---

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor I Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cetakan barcode peduli lindungi 2. Tempat cuci tangan, sabun, tisu 3. Handsanitiser 4. Alat pengukur suhu 5. Komputer dengan akses internet 6. Wifi 7. Mushola 8. Toilet sesuai standar CHSE 9. Ruang laktasi 10. Taman bebas asap rokok 11. Area khusus merokok 12. Tempat sampah 13. Masker

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang komunikasi dan kehumasan; 2. SDM mampu bekerja dalam tim 3. SDM menguasai materi tata pameran museum 4. SDM menguasai informasi mengenai Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta. 2. Dilakukan evaluasi mengenai pesan dan kesan selama kunjungan oleh petugas layanan informasi
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Layanan Informasi: 2 orang 2. Tim Keamanan: 4-6 orang per shift jaga 3. Petugas tiket 4 org 4. Pemandu 6 org
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan kunjungan museum dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua resiko kerja telah diidentifikasi dalam manajemen risiko 2. Tersedia ruang PPPK (P3K) 3. Tersedia pos Jaga Keamanan dengan petugas keamanan yang berjaga secara shift 4. Almari penitipan barang 5. Sarana Prokes.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Respon kepuasan layanan seketika

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal, 31 Desember 2022

Kepala,



Suharja

NIP. 196508071993031001

Lampiran II Surat Keputusan Kepala
Museum Benteng Vredeburg
Yogyakarta

Nomor : 2053/F7.28/OT.02.00/2022
Tanggal : 31 Desember 2022

STANDAR PELAYANAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN, PRAKTEK KERJA INDUSTRI,
MAGANG, DAN PENELITIAN SISWA/MAHASISWA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengirimkan surat permohonan dari instansi, sekolah, atau universitas yang bersangkutan dengan melakukan pengisian aplikasi Magang Pinter pada web museum vredeburg.id2. Mencantumkan jangka waktu, jumlah calon peserta, dan identitas siswa/ mahasiswa dalam surat permohonan3. Memiliki surat balasan resmi persetujuan PKL/ Prakerin / Magang/ Penelitian dari Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta4. Membuat proposal (PKL/Penelitian)5. Sehat jasmani dan rohani6. Mematuhi protokol kesehatan selama berada di lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta7. Mempunyai motivasi tinggi untuk meningkatkan kompetensi8. Mematuhi peraturan yang berlaku di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta selama PKL/ Prakerin / Magang/ Penelitian9. Mengisi biodata peserta PKL/ Prakerin / Magang/ Penelitian10. Menyerahkan laporan kegiatan selama PKL/ Prakerin/ Penelitian/ Magang.11. Bersedia ditempatkan di bagian kerja yang ditentukan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta2. Kepala Museum mendisposisikan surat ke Kepala Subbagian Tata Usaha3. Untuk PKL/ Prakerin / Magang, Kepala Subbagian Tata Usaha mendisposisikan surat ke Kepegawaian, Persuratan, dan Kapokja Teknis4. Untuk penelitian, Kepala Subbagian Tata Usaha mendisposisikan surat ke Kepegawaian, Persuratan, dan pegawai terkait data penelitian dalam surat permohonan5. Kepegawaian mengkonfirmasi kuota PKL/ Prakerin / Magang6. Kapokja Teknis menentukan penempatan PKL/ Prakerin/ Magang serta menunjuk pembimbing lapangan7. Persuratan / TU membuat dan mengirimkan surat balasan8. Peserta PKL/ Prakerin/ magang/ penelitian melaksanakan kegiatan dengan dibimbing pembimbing lapangan.9. Peserta magang/praktek/penelitian membuat laporan dan diserahkan kepada pembimbing lapangan10. Penilaian dan penerbitan sertifikat

3.	No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana					Persuratan
			Pemohon	Kepala	Kasubbag	Kapokja	Kepegawaian	
			3	4	TU	Teknis	7	
1.	Mengajukan surat permohonan melalui aplikasi magang pinter pad web museum vrdebug.id	●						
2.	Disposisi ke Kasubbag TU		■					
3.	Disposisi ke Kepegawaian Persuratan, Kapokja Teknis			■				
4.	Konfirmasi kuota PKL/ Prakerin / Magang					■		
5.	Menentukan penempatan peserta dan menunjuk pembimbing lapangan					■		
6.	Membuat dan mengirimkan surat balasan						■	
7.	Melaksanakan kegiatan dengan dibimbing pembimbing lapangan	■						
8.	Membuat laporan dan diserahkan kepada pembimbing lapangan	■						
9.	Penilaian dan penerbitan sertifikat	■ ■ ■						
10.	Menerima sertifikat	●						

4.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan permohonan
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/ gratis
6.	Produk Pelayanan	PKL / Prakerin / Penelitian/ Magang
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredeburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
----	--------------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer yang dilengkapi dengan scanner dan fotokopi 4. Wifi di lingkungan Museum Benteng Vredeburg 5. Buku dan literature di perpustakaan 6. Alat Tulis Kantor (ATK) 7. Lingkungan kerja memenuhi standar CHSE
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan dan kebijakan di bidang pembimbingan; 2. Mampu bekerja dalam tim; 3. Memiliki kompetensi Teknologi Informasi Komputer, dan Komunikasi; 4. Mampu melakukan koordinasi dengan Pokja lain di internal Museum Benteng Vredeburg 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan.
4.	Pengawasan internal	Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	± 4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan PKL / Prakerin / Penelitian/ Magang dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Pokja telah mempunyai SOP; 2. Telah disusun dokumen manajemen risiko; 3. Tersedia sarana dan prasarana penunjang kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 31 Desember 2022

Kepala,



Drs. Suharja
NIP 19650807 199303 1 001

Lampiran II Surat Keputusan Kepala
Museum Benteng Vredeburg
Yogyakarta

Nomor : 2053/F7.28/OT.02.00/2022
Tanggal : 31 Desember 2022

STANDAR PELAYANAN
VOLUNTEER KEGIATAN MELALUI APLIKASI MAGANG PINTER

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi form pendaftaran volunteer melalui laman layanan.vredeburg.id2. Mencantumkan <i>Curriculum Vitae</i> dan surat pernyataan kesanggupan menjalankan tugas3. Sehat secara jasmani dan rohani4. Komunikatif serta mampu bekerja dalam tim dan individu5. Memiliki kemampuan dalam bidang sejarah dan budaya6. Bersedia ditempatkan di bagian kerja yang ditentukan7. Memiliki latar belakang pendidikan sesuai posisi8. Mematuhi peraturan yang berlaku di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta selama menjadi <i>Volunteer</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengakses laman layanan.vredeburg.id2. Pemohon memilih rencana kegiatan yang akan diikuti3. Pemohon mengisi form pendaftaran Volunteer4. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan5. Koordinator Volunteer menyetujui atau menolak permohonan sesuai dengan persyaratan volunteer (maksimal 3 hari kerja)6. Pemohon mencetak form bukti pendaftaran diterima yang telah dikirim ke email dan konfirmasi ke Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta7. Pemohon menukarkan form bukti pendaftaran volunteer diterima dengan ID Volunteer

3.		No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana			
				Pemohon	Admin Aplikasi		
				1	2	3	4
		1.	Mengakses laman layanan.vredeburg.id				
		2.	Memilih rencana kegiatan yang akan diikuti				
		3.	Mengisi form pendaftaran Volunteer				
		4.	Mengunggah dokumen persyaratan				
		5.	Menyetujui atau menolak permohonan sesuai dengan persyaratan volunteer (maksimal 3 hari kerja)				
		6.	Mencetak form bukti pendaftaran diterima yang telah dikirim ke email dan konfirmasi ke Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta				
		7.	Menukarkan form bukti pendaftaran volunteer diterima dengan ID Volunteer				
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan permohonan					
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/ gratis					
6.	Produk Pelayanan	Volunteer / Sukarelawan					
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredeburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>					

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat akses web dan jaringan internet2. Form pendaftaran volunteer kegiatan3. Bukti pendaftaran diterima4. ID Volunteer

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur volunteer kegiatan museum; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja; 3. Memahami peraturan dan ketentuan yang berlaku; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan.
4.	Pengawasan internal	Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	± 4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Volunteer dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Pokja telah mempunyai SOP; 2. Telah disusun dokumen manajemen risiko; 3. Tersedia sarana dan prasarana penunjang kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 31 Desember 2022

Kepala,



Drs. Suharja
NIP 19650807 199303 1 001











Lampiran II Surat Keputusan Kepala
Museum Benteng Vredeburg
Yogyakarta

Nomor : 2053/F7.28/OT.02.00/2022
Tanggal : 31 Desember 2022

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif/teknis pengguna: <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi buku pengunjung perpustakaan2. Mengakses aplikasi OPAC untuk melihat katalog buku di perpustakaan3. Memilih buku yang akan dibaca atau dipinjam4. Membaca buku di tempat yang telah disediakan5. Mengikuti prosedur peminjaman buku di perpustakaan6. Mengembalikan buku tepat waktu7. Menjaga ketertiban dan kenyamanan saat berada di dalam ruang perpustakaan8. Mematuhi peraturan yang berlaku di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas perpustakaan mengecek kesiapan rak-rak koleksi perpustakaan2. Petugas perpustakaan mengecek kesiapan fasilitas komputer yang akan digunakan pengunjung perpustakaan3. Petugas perpustakaan menyambungkan akses katalog online/ OPAC4. Petugas perpustakaan menyiapkan Buku Tamu Online (Visitor Counter) Pengunjung Perpustakaan5. Petugas perpustakaan mempersilakan pengunjung menyimpan barang bawaan di loker yang tersedia dan mengisi Buku Tamu Pengunjung Perpustakaan6. Petugas perpustakaan mengarahkan pengunjung pada penggunaan katalog OPAC7. Petugas perpustakaan membantu Pengunjung mencari bahan pustaka yang diperlukan untuk dibaca ditempat atau dipinjam8. Pengunjung membaca buku yang telah dipilih9. Pengunjung perpustakaan menyerahkan buku yang selesai digunakan pada Petugas Perpustakaan10. Petugas menata kembali buku-buku ke dalam rak

3.		No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana	
				Petugas Perpustakaan	Pengunjung
				1	2
		1.	Mengecek kesiapan rak-rak koleksi perpustakaan		
		2.	Mengecek kesiapan fasilitas komputer yang akan digunakan pengunjung perpustakaan		
		3.	Menyambungkan akses katalog online/ OPAC		
		4.	Menyiapkan Buku Tamu Online (Visitor Counter) Pengunjung Perpustakaan		
		5.	Mempersilakan pengunjung menyimpan barang bawaan di loker yang tersedia dan mengisi Buku Tamu Pengunjung Perpustakaan		
		6.	Mengarahkan pengunjung pada penggunaan katalog OPAC		
		7.	Membantu Pengunjung mencari bahan pustaka yang diperlukan untuk dibaca ditempat atau dipinjam		
		8.	Pengunjung membaca buku yang telah dipilih		
		9.	Menyerahkan buku yang selesai digunakan pada Petugas Perpustakaan		
		10.	Menata kembali buku-buku ke dalam rak		
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan permohonan			
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/ gratis			
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan peminjaman bahan pustaka			

7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : http://vredenburg.id/ Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>
----	--	--

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. 3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
----	--------------------	---

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rak-rak koleksi perpustakaan 2. Fasilitas komputer 3. Katalog online / OPAC 4. Buku pengunjung online (Visitor Counter) 5. Bahan pustaka
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan pengunjung perpustakaan Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja; 3. Memahami peraturan dan ketentuan yang berlaku.
4.	Pengawasan internal	Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	± 2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan pengunjung perpustakaan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Pokja telah mempunyai SOP; 2. Telah disusun dokumen manajemen risiko; 3. Tersedia sarana dan prasarana penunjang kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 31 Desember 2022

Kepala,



Dr. Suharja
NIP 19650807 199303 1 001

STANDAR PELAYANAN
PENGUNAAN GEDUNG E, F, G, Halaman, dan
Monumen SO 1 Maret di MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administratif pengguna Umum: <ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan surat permohonan penggunaan fasilitas Gedung E, F, G, halaman, atau Monumen SO 1 Maret di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta melalui surel2. Melampirkan nomor kontak yang dapat dihubungi Persyaratan administratif pelaksana: <ol style="list-style-type: none">1. Gedung dalam kondisi baik dan layak2. Memiliki genset untuk cadangan listrik3. Kelengkapan gedung: meja, kursi, tempat sampah, kipas angin (Gedung G), AC (Gedung E dan F), alat kelistrikan dalam kondisi baik, serta terhubung dengan jaringan internet.4. Kelengkapan sumber daya manusia (petugas keamanan, petugas kebersihan, serta penanggung jawab gedung)5. Melayani pengguna dengan sikap ramah6. Petugas berpenampilan rapi, dan tertib ketika melayani pengguna7. Kesigapan petugas dalam melayani kedatangan pengguna gedung8. Keamanan di lingkungan Museum Benteng Vredeburg9. Kebersihan di lingkungan sekitar Museum Benteng Vredeburg10. Layanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penggunaan bagi pengguna Umum : <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.2. Kepala Museum mendisposisikan surat ke Penanggung jawab Gedung3. Penanggung jawab Gedung mengecek apakah Gedung bisa digunakan dengan berkoordinasi dengan Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan4. Atas nama Kepala Museum, Penanggung jawab gedung membalas Surat Persetujuan/Penolakan ke pemohon5. Pemohon menggunakan fasilitas Gedung E, F, G, atau Halaman Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta

		No	Tahap dan Jenis Kegiatan	Unit Kerja Pelaksana		
				Kepala	Penanggung jawab Gedung	Pemohon
				3	4	5
		1	2			
		1	Mengajukan surat permohonan kepada Kepala Museum Benteng Vredeburg			
		2	Mendisposisikan surat ke Penanggungjawab (PJ) gedung			
		3	Mengecek gedung dengan berkoordinasi dengan Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan			
		4	Membalas Surat Persetujuan/ Penolakan ke pemohon, atas nama Kepala Museum,			
		5	Pemohon menggunakan fasilitas gedung			
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan lamanya permohonan				
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya / Gratis				
6.	Produk Pelayanan	Penggunaan Fasilitas Akomodasi				
7.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan langsung: Kantor Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p>Layanan tidak langsung: Telepon : (0274) 586934 Web : www.vredeburg.id Email : vrede_burg@kemdikbud.go.id WA : 081226099292</p>				

Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.3. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.4. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta
----	--------------------	--

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung E; 2. Gedung F; 3. Gedung G; 4. Halaman Museum; 5. Monumen Serangan Oemum 1 Maret; 6. Wifi di lingkungan Museum Benteng Vredeburg; 7. Ruang ber-AC di Gedung E, F, dan G 8. Toilet sesuai standar CHSE
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bekerja dalam tim; 2. Memiliki kompetensi Teknologi Informasi , dan Komunikasi (TIK); 3. Mampu melakukan koordinasi dengan bagian terkait 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan.
4.	Pengawasan internal	Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	± 4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pemakaian Gedung E, F, dan G dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Unit Kerja telah mempunyai SOP; 2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayan berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengajuan dari Pemohon. b. Surat dari Satgas Covid-19 Kota Yogyakarta c. SK persetujuan dari Museum Benteng Vredeburg
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 31 Desember 2022

Kepala,



Dr. Suharja
NIP 19650807 199303 1 001