

**TAHUN  
2019**



## **STANDAR PELAYANAN**



### **BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH DIY**

Kepatihan Danurejan Yogyakarta

Telp. (0274) 562811 psw 1112

Website:

<http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH

Kepatihan Danurejan 55213 Yogyakarta Telp (0274) 562811 Fax (0274) 521818  
Website : <http://www.biroorganisasi.jogjaprov.go.id>; Email : [roorganisasi@jogjaprov.go.id](mailto:roorganisasi@jogjaprov.go.id).

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR : 065/01462

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 53 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan lingkup pelayanan administratif meliputi Layanan Informasi Publik dan Layanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal

a.n. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN BIDANG PEMERINTAHAN DAN  
ADMINISTRASI UMUM  
u.b. KEPALA BIRO ORGANISASI



Drs. YB. JAROT BUDI HARJO  
NIP. 1962/110 199203 1 007

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA  
NOMOR 065/01462  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**A. PENDAHULUAN**

Biro Organisasi merupakan perangkat daerah di lingkungan Sekretariat Daerah DIY yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai salah satu unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di Pemerintah Daerah DIY, Biro Organisasi mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung di bidang perumusan kebijakan strategis organisasi.

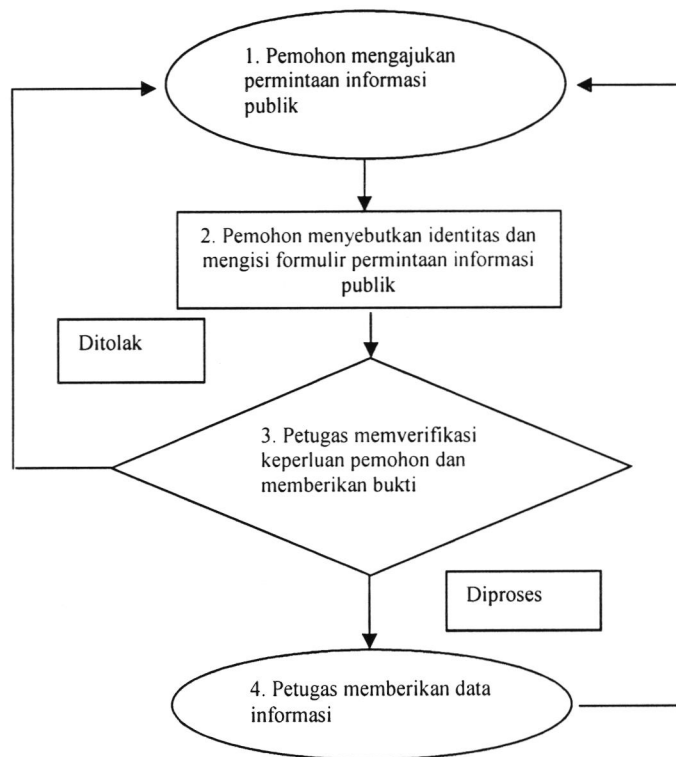
**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Satuan Kerja : Biro Organisasi  
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN   |
|-----|-----------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | 1) Warga Negara Indonesia.<br>2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik.<br>3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain.<br>4) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan |

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



**Keterangan :**

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi
2. Pemohon melengkapi persyaratan
3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa :
  - a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan
  - b. Permohonan ditolak
4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon

**Media Informasi :**

- 1) Melalui website atau email;  
Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (<http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : [roorganisasi@jogjaprovo.go.id](mailto:roorganisasi@jogjaprovo.go.id)
- 2) Melalui Telepon/fax;  
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor (0274) 562811 ext. 1112
- 3) Langsung.  
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Biro Organisasi Setda DIY Lantai II Unit V Kompleks Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p> |
| 4. | Biaya/tarif                              | Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Biro Organisasi sebagaimana dimuat dalam Daftar Informasi Publik (DIP) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : <a href="mailto:roorganisasi@jogjaprovo.go.id">roorganisasi@jogjaprovo.go.id</a></p> <p>d. Telepon : (0274) 562811 ext. 1112</p>  |

#### **KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY**

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum                           | <p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik</p>  |
| 2  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Permintaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Layanan Informasi Publik   |
| 4. | Pengawasan internal                   | Atasan PPID Pembantu yakni Kepala Biro Organisasi Setda DIY   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang   |

|                 |  |   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
|-----------------|--|---|-----------------|-------------------|-----------|-------------------|-------|-------------------|-----------|-------------------|
| 6.              | Jaminan Pelayanan                          | Kerahasiaan data pemohon  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 7.              | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keamanan dan keselamatan pelayanan  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 8.              | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Organisasi Setda DIY setiap triwulan  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 9.              | Aksesibilitas                              | Terdapat lift yang bisa diakses penyandang disabilitas pada unit VIII   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 10.             | Waktu Pelayanan                            | <table border="0"> <tr> <td>Senin s.d Kamis</td> <td>09.00 – 15.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>12.00 – 13.00 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>09.00 – 14.00 WIB</td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>11.30 – 13.00 WIB</td> </tr> </table> | Senin s.d Kamis | 09.00 – 15.30 WIB | Istirahat | 12.00 – 13.00 WIB | Jumat | 09.00 – 14.00 WIB | Istirahat | 11.30 – 13.00 WIB |
| Senin s.d Kamis | 09.00 – 15.30 WIB                          |   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Istirahat       | 12.00 – 13.00 WIB                          |   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Jumat           | 09.00 – 14.00 WIB                          |   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Istirahat       | 11.30 – 13.00 WIB                          |   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |

2. Satuan Kerja : Biro Organisasi  
 Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD     A([1. Pemohon datang langsung]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi])     D --&gt; A     </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan</li> <li>Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan</li> <li>Petugas menyelesaikan pengaduan</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi</p> <p><b>Media Aduan :</b></p> <p>1) Melalui Website atau email;<br/>Dapat menyampaikan pengaduan melalui website (<a href="http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id">http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : <a href="mailto:roorganisasi@jogjaprovo.go.id">roorganisasi@jogjaprovo.go.id</a></p> <p>2) Kotak Pengaduan<br/>Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Biro Organisasi Setda DIY Lantai II Unit V Kompleks Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | <p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;<br/>Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.</p>  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : <a href="mailto:roorganisasi@jogjaprovo.go.id">roorganisasi@jogjaprovo.go.id</a></p>  |

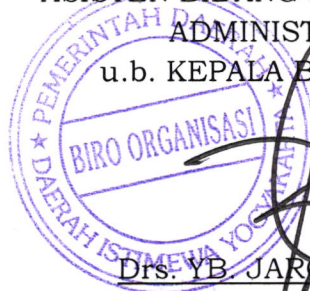
#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | <p>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013</p> <p>2. Peraturan Menpan RB Nomor 24 Tahun 2014</p> <p>3. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik</p>   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan  |
| 4. | Pengawasan Internal                   | Atasan PPID Pembantu yakni Kepala Biro Organisasi Setda DIY  |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                     | Kerahasiaan data pemohon   |



|                 |  |  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
|-----------------|--|--|-----------------|-------------------|-----------|-------------------|-------|-------------------|-----------|-------------------|
| 7.              | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keamanan dan keselamatan pelayanan   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 8.              | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Organisasi Setda DIY setiap triwulan   |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 9.              | Aksesibilitas                              | Terdapat lift yang bisa diakses penyandang disabilitas pada unit VIII  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| 10.             | Waktu Pelayanan                            | <table> <tr> <td>Senin s.d Kamis</td> <td>09.00 – 15.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>12.00 – 13.00 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>09.00 – 14.00 WIB</td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>11.30 – 13.00 WIB</td> </tr> </table> | Senin s.d Kamis | 09.00 – 15.30 WIB | Istirahat | 12.00 – 13.00 WIB | Jumat | 09.00 – 14.00 WIB | Istirahat | 11.30 – 13.00 WIB |
| Senin s.d Kamis | 09.00 – 15.30 WIB                          |  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Istirahat       | 12.00 – 13.00 WIB                          |  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Jumat           | 09.00 – 14.00 WIB                          |  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |
| Istirahat       | 11.30 – 13.00 WIB                          |  |                 |                   |           |                   |       |                   |           |                   |

a.n. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN BIDANG PEMERINTAHAN DAN  
ADMINISTRASI UMUM  
u.b. KEPALA BIRO ORGANISASI



Drs. YB JAROT BUDI HARJO  
NIP. 19621110 199203 1 007



## 4. Sarana Prasarana



MEJA PELAYANAN



RUANG TUNGGU

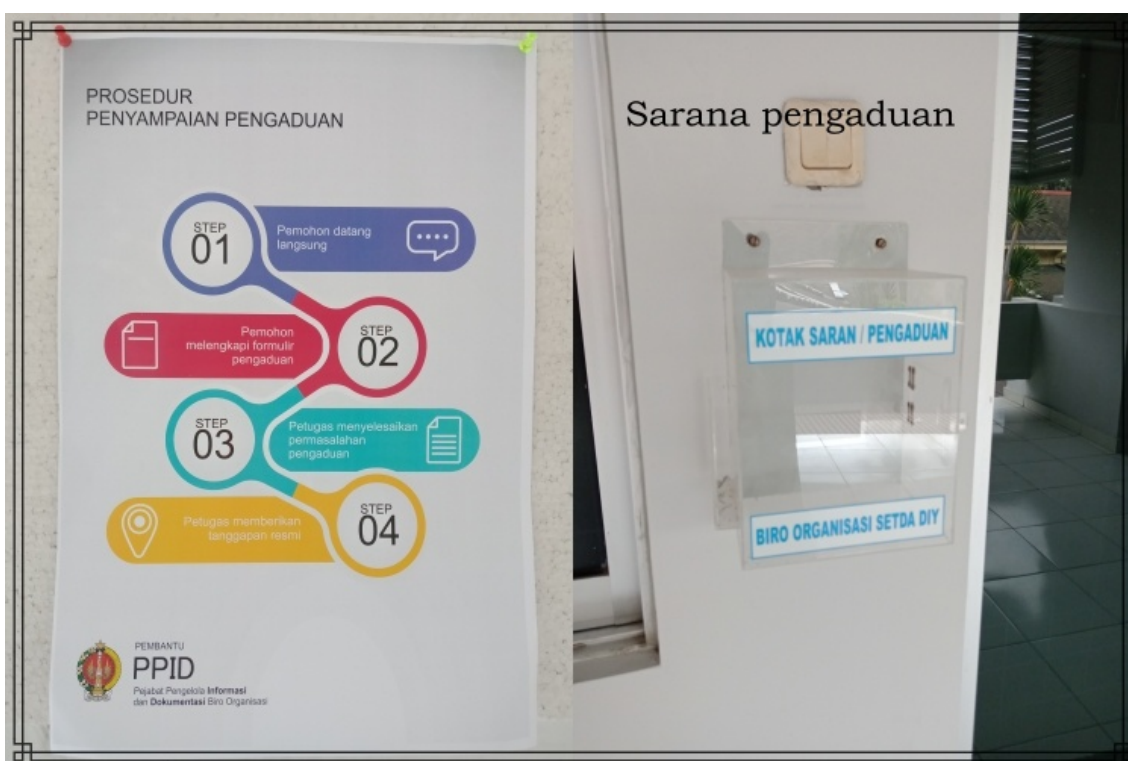


TOILET

## 5. Pelayanan Khusus



## 6. Sarana Pengaduan



## 7. Kuesioner (Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan)

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN.....

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : .....Contoh : pelayanan penerbitan KTP, pelayanan konsultasi, pelayanan persalinan, dan lain-lain

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. | 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan. | 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganannya | 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan |
|---|--|---|--|---|--|---|---|---|--|
| Tidak sesuai  | Tidak sesuai   | Tidak sopan dan tidak ramah   | Tidak sopan dan tidak ramah                      | Tidak ada   | Tidak kompeten   | Tidak sopan dan tidak ramah   | Buruk   | Tidak ada   | Tidak ada  |
| 1   | 1  | 1   | 1  | 1   | 1  | 1   | 1   | 1   | 1  |
| 2   | 2  | 2   | 2  | 2   | 2  | 2   | 2   | 2   | 2  |
| 3   | 3  | 3   | 3  | 3   | 3  | 3   | 3   | 3   | 3  |
| 4   | 4  | 4   | 4  | 4   | 4  | 4   | 4   | 4   | 4  |

| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganannya | 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganannya |
|---|---|---|--|
| Sangat mahal  | Tidak sesuai  | Tidak ada   | Tidak ada  |
| 1   | 1   | 1   | 1  |
| 2   | 2   | 2   | 2  |
| 3   | 3   | 3   | 3  |
| 4   | 4   | 4   | 4  |

Saran/Masukan:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

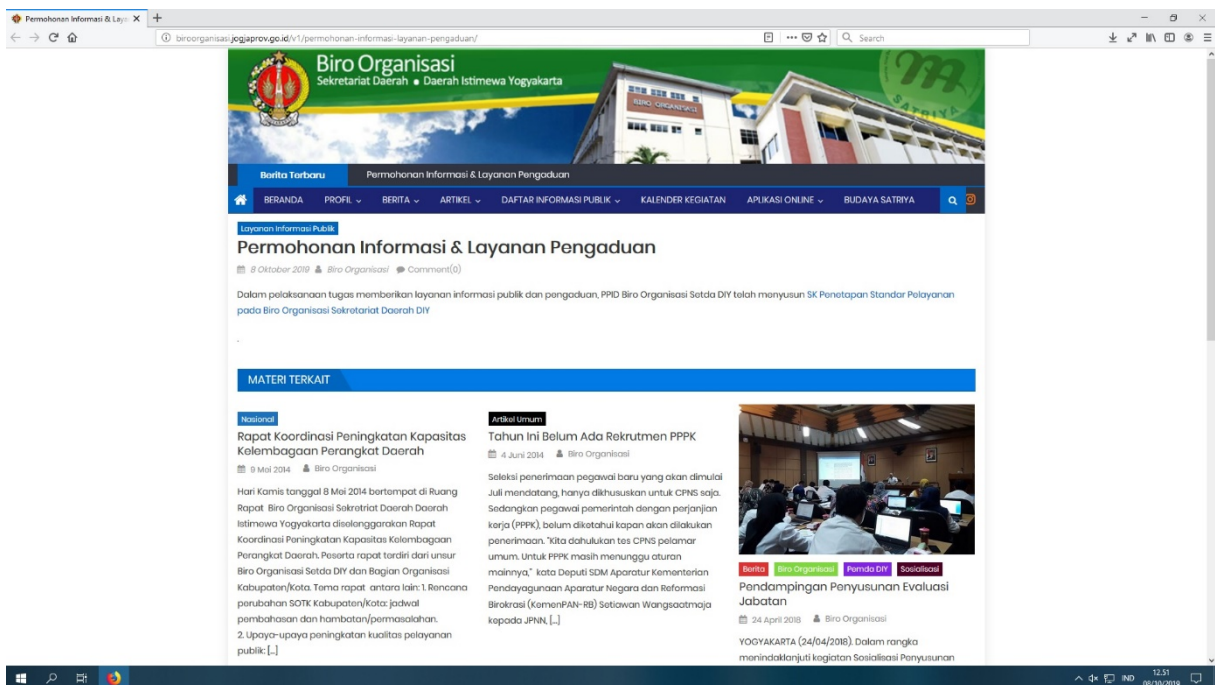
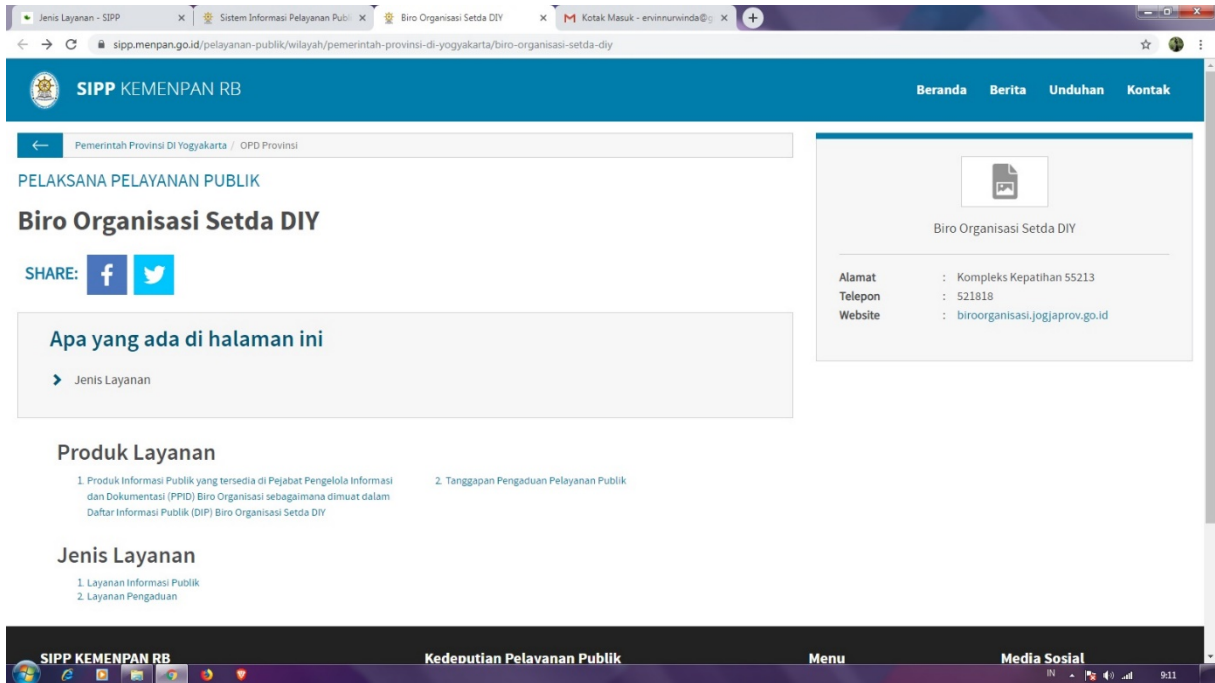
## 8. VISI MISI DAN MOTTO



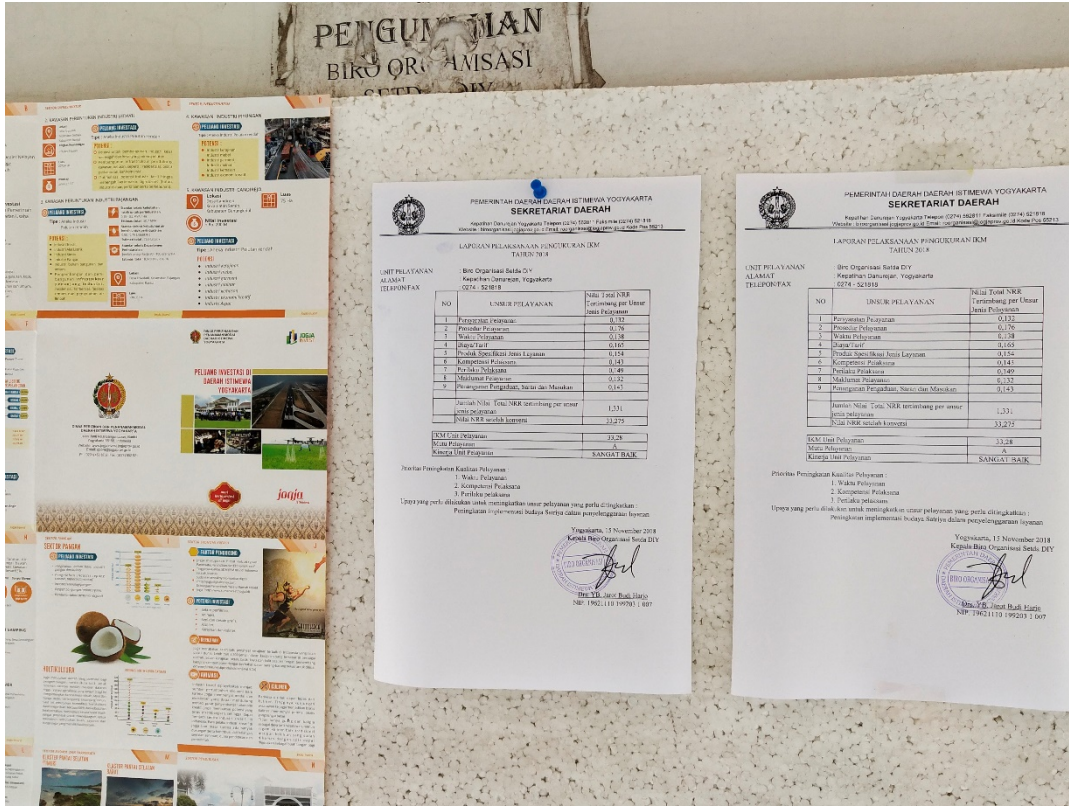
## 9. Atribut



# 10. Publikasi Standar Pelayanan



## 11. Publikasi IKM Tahun 2018



## 12. SK Tim Pengelola Pengaduan (e-Lapor)





GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR III/TIM/2019

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI  
DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban untuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan baik berupa kritik dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai wujud pemenuhan hak atas kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas;
  - b. bahwa pengaduan pelayanan publik harus dilakukan secara terkoordinir dan berkesinambungan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Tengah, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
7. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5 );

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan susunan keanggotaan dan besaran honorarium sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:

A. Pengarah

1. Pembina:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan



- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Wakil Pembina:
  - a. memberikan masukan kepada Pembina untuk menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
  - b. membantu memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Penanggung jawab/Ketua:
  - a. menetapkan tujuan, sasaran, dan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. memberikan arahan teknis pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
  - c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
4. Anggota:
  - a. memberikan masukan terhadap tujuan, sasaran, dan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. memberikan masukan terhadap pelaksanaan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
  - c. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan masyarakat yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

## B. Organizing Committee

1. Ketua:
  - a. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;



- b. melaksanakan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
  - c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan satuan kerja.
2. Sekretaris:
- a. menyiapkan kebutuhan administrasi yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi tim; dan
  - b. menyiapkan dukungan teknis operasional yang diperlukan oleh tim.
3. Anggota:
- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
  - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
  - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/penanggung jawab; dan
  - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.
4. Sekretariat:
- a. membantu menyiapkan teknis administrasi yang diperlukan oleh Tim untuk melaksanakan tugas dan fungsinya; dan
  - b. membantu menyiapkan dukungan teknis operasional yang diperlukan oleh Tim.



5. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin:
  - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
  - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
  - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
  - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
6. Pejabat Penghubung:
  - a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
  - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan
  - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.



- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud Diktum KESATU berhak mendapatkan kompensasi honorarium dengan ketentuan:
- a. *Steering Committee* (SC) diberikan selama 6 (enam) bulan; dan
  - b. *Organizing Committee* (OC) diberikan selama 9 (sembilan) bulan.
- KEEMPAT : Biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan untuk Tahun Anggaran 2019.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal **20 MARET 2019**

GUBERNUR

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,



*Hamengku Buwono X*  
HAMENGGU BUWONO X

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Deputi Layanan Publik Kementerian PAN-RB di Jakarta;  
untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

