

**TAHUN
2021**



**STANDAR PELAYANAN
PANIRADYA KAISTIMEWAN**



PANIRADYA KAISTIMEWAN

**Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telp (0274) 562811
Faks (0274) 588613**

Website : <http://paniradyakaistimewan.jogjaprovo.go.id>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PANIRADYA KAISTIMEWAN

ꦥꦤꦶꦫꦂꦢꦪꦏꦲꦶꦠꦶꦩꦺꦮꦤ

Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telepon (0274) 562811 Faksimile (0274) 588613

Website: <http://jogjaprov.go.id> Email: paniradya.kaistimewan@jogjaprov.go.id

KodePos 55213

KEPUTUSAN

PANIRADYA PATI PANIRADYA KAISTIMEWAN

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR: 188/02609

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA *PANIRADYA KAISTIMEWAN*

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021

PANIRADYA PATI PANIRADYA KAISTIMEWAN 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 *Paniradya Pati Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan pada *Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
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 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);
5. 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);
 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 Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait;
 9. 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);
 10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
 11. Peraturan Gubernur yang terkait langsung.

Memperhatikan : Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada *Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada *Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup 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 : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dalam keputusan ini terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta

pada tanggal : 14 Juni 2021



LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN PANIRADYA PATI PANIRADYA
KAISTIMEWAN DIY
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
PANIRADYA KAISTIMEWAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021
NOMOR : 188/02609
TANGGAL : 14 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

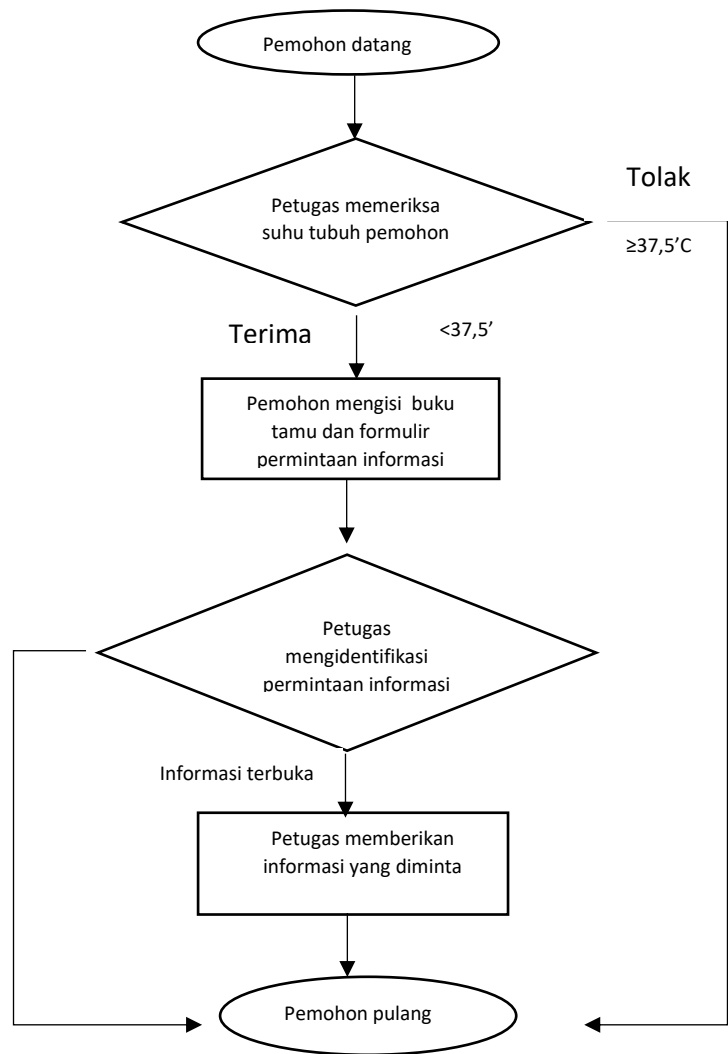
1. Satuan Kerja : *Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

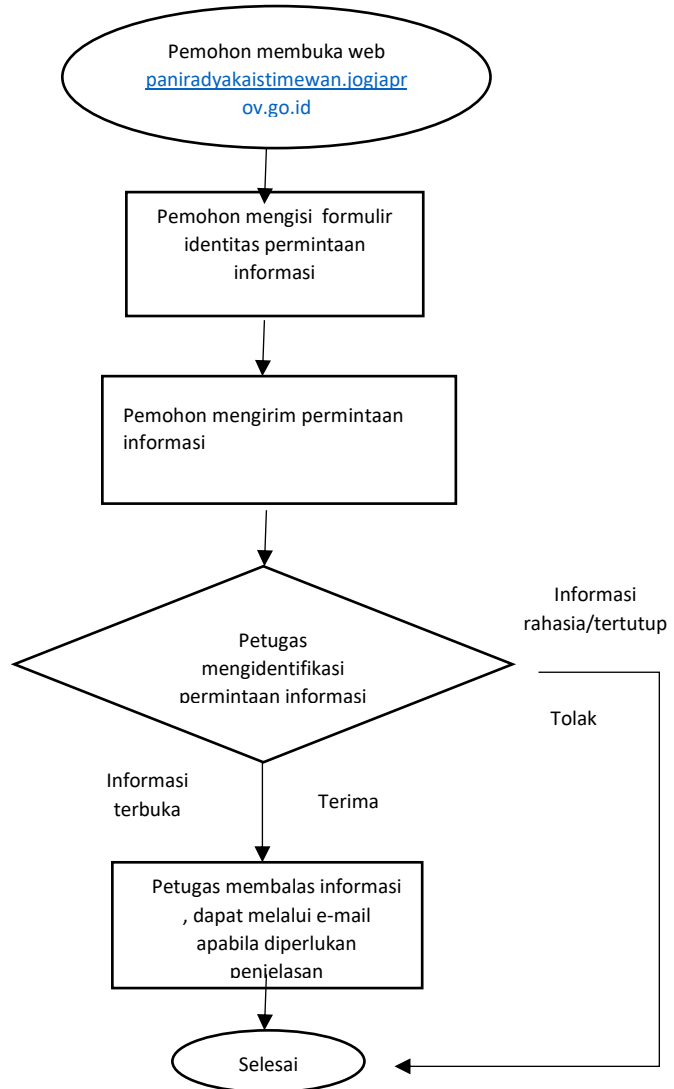
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Warga Negara Indonesia2. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lain.4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan 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

A. Secara Tatap Muka



B. Secara Daring



Media Informasi :

1) Melalui *Website*;

Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia di website: paniradyakaistimewan.jogjaprovo.go.id

2) Melalui Telepon/fax;

Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor: (0274) 562811, pesawat: 1281

Email: paniradya.kaistimewan@jogjaprovo.go.id

3) Langsung

ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat: Gedung Pracimasono Lt. 2, Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta

4) Media Sosial:

Instagram : @paniradyakaistimewan

Facebook : Paniradya Kaistimewan

Youtube : Paniradya Kaistimewan

3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	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 <i>fotocopy</i> sendiri disekitar gedung kantor <i>Paniradya Kaistimewan</i> Daerah Istimewa Yogyakarta atau <i>flashdisk</i> untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	<p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Paniradya Kaistimewan Daerah Istimewa Yogyakarta, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen program kerja <i>Paniradya Kaistimewan</i> yang sudah disahkan dan dipublikasikan b. Dokumen Perencanaan Dana Keistimewaan yang sudah disahkan dan dipublikasikan; c. Dokumen hasil pengendalian, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan program keistimewaan yang sudah diverifikasi dan dipublikasikan; d. Dokumen penyelenggaraan pelayanan Parampara Praja yang sudah disahkan dan dipublikasikan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan digunakan antara lain: email, website, dan penyediaan petugas pelayanan

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, Prasarana dan 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	<p>Kompetensi Inti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dorongan Berprestasi 2. Integritas 3. Kerjasama Tim 4. Komitmen Organisasi <p>Kompetensi Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inisiatif 2. Kepedulian terhadap Keteraturan dan Kualitas 3. Komunikasi 4. Pemikiran Analitis <p>Kompetensi Spesifik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientasi terhadap Pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang Petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan
9.	Aksesibilitas	Aksesibilitas pemohon dalam meminta informasi terjangkau

		karena kantor berada di pusat kota serta jaringan internet yang memadai.
10	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 09.00 – 16.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00

2. Satuan Kerja : *Paniradya Kaistimewan* Daerah Istimewa Yogyakarta DIY
 Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

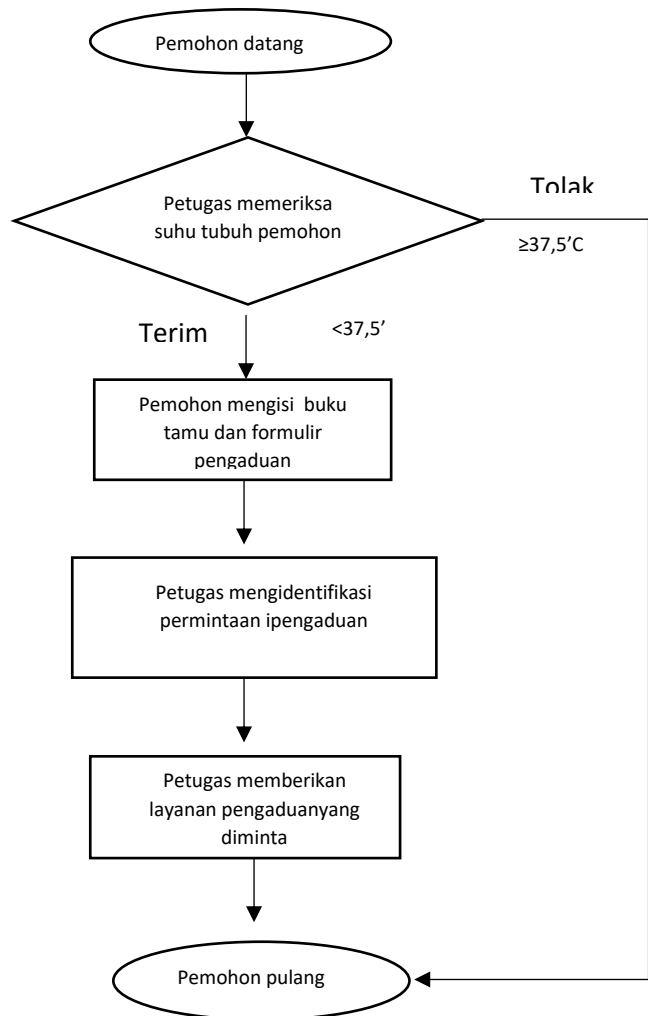
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

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

A. Datang Langsung



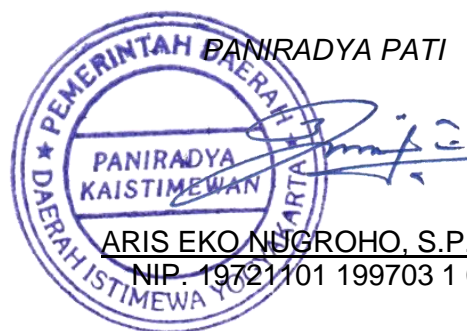
		<p>B. Secara Daring</p> <pre> graph TD A([Pemohon membuka web paniradyakaistimewan.iogiap rov.go.id]) --> B[Pemohon mengisi formulir identitas permintaan pengaduan] B --> C[Pemohon mengirim permintaan pengaduan] C --> D{Petugas mengidentifikasi permintaan pengaduan} D --> E[Petugas membalas pengaduan, dapat melalui e-mail apabila diperlukan penjelasan] E --> F([Selesai]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh <i>Paniradya Kaistimewan</i> secara langsung atau melalui email pada jam kerja harus segera diserahkan kepada unit organisasi yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam; 2. Pengaduan masyarakat tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang; 3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh <i>Paniradya Kaistimewan</i> Daerah Istimewa Yogyakarta harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari

		kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan OPD lain yang berwenang
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi unit organisasi yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dan satu dijadikan tembusan untuk sekretariat Pengaduan; 2. unit organisasi yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan digunakan antara lain: email, website, dan penyediaan petugas pelayanan

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan Pengaduan, Petugas Layanan Pengaduan dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Inti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dorongan Berprestasi 2. Integritas 3. Kerjasama Tim 4. Komitmen Organisasi <p>Kompetensi Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inisiatif 2. Kepedulian terhadap Keteraturan dan Kualitas 3. Komunikasi 4. Pemikiran Analitis <p>Kompetensi Spesifik:</p>

		1. Orientasi terhadap Pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang Petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan
9.	Aksesibilitas	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap bulan, tri wulan, semester, dan tahunan Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
10.	Waktu Pelayanan	Tatap muka/langsung dan daring Senin s/d Kamis : 09.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.00 WIB Istirahat : 11.00 – 13.00 WIB



ARIS EKO NUGROHO, S.P., M.Si
 NIP. 19721101 199703 1 005