



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIAT DAERAH

ꦱꦺꦏꦺꦠꦫꦶꦠꦠꦺꦫꦪꦶꦠꦶꦩꦺꦮꦪꦺꦴꦏꦂꦠ

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

Website : <http://www.biroumum.jogjaprov.go.id> Email : roumum@jogjaprov.go.id Kode Pos 55213

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 061 / 02790

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah 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 Umum, Humas dan Protokol Setda DIY tentang Standar Pelayanan pada Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah 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 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;
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 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 Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.
- 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 mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY
NOMOR : 061/02790 TAHUN 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

B. STANDAR PELAYANAN

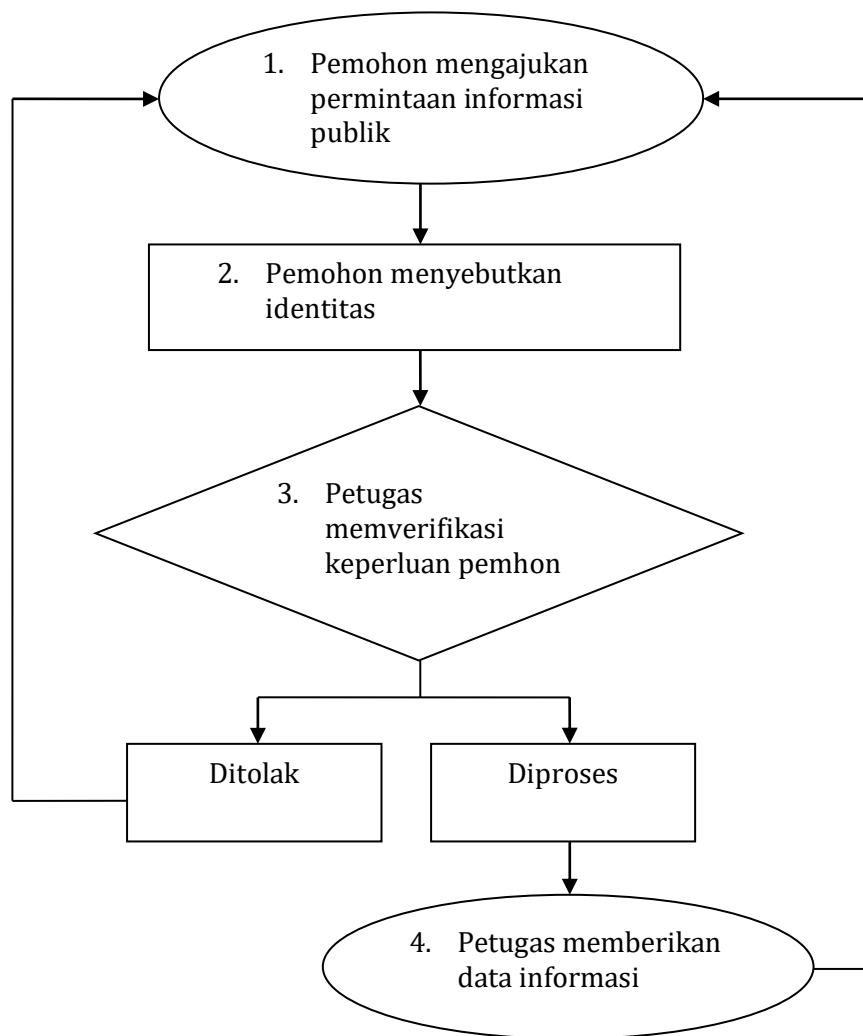
Satuan Kerja : Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1) Warga Negara Indonesia.2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik.3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy 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



Keterangan :

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja layanan 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 Layanan Informasi Publik yang tersedia pada website : <http://biroumum.jogjaprov.go.id/> yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : roumum@jogjaprov.go.id
- 2) Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi Publik di nomor (0274) 562811 ext 1272, Fax : (0274) 588613
- 3) Langsung;
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi Publik, dengan alamat Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY, Gedung Abimanyu lantai 1

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 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak 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	Gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan foto copy sendiri, atau melalui e-mail.
5.	Produk pelayanan	<p>Produk Layanan Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Informasi pimpinan b. Kerumahtanggaan c. Kendaraan d. Kehumasan e. Keprotokolan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : roumum@jogjaprovo.go.id d. website : http://biroumum.jogjaprovo.go.id/ e. Telepon : (0274) 562811 exs 1272

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

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/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 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 Pelayanan Informasi Publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pelayanan

4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pelayanan Informasi Publik Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu (Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY).
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 sd 16.00 WIB Istirahat : 12.00 sd 12.30 WIB Jumat : 07.30 sd 14.30 WIB Istirahat : 12.00 sd 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021


 KEPALA BIRO UMUM,
 HUMAS DAN PROTOKOL
 PRATANADI, M.T.
 NIP. 19671031 199703 1 001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY
NOMOR : 061/02790 TAHUN 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVER

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]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]; B --> C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}; C --> D[4. Diproses]; D --> E([5. Petugas memberikan tanggapan resmi]); E --> A;</pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3. Petuga menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website http://biroumum.jogjaprov.go.id/, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : roumum@jogjaprov.go.id 2) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY di Yogyakarta (Gedung Abimanyu Lantai 1)
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan. Petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Layanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung. b. Kotak saran. c. email : roumum@jogjaprov.go.id d. website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/ e. Telepon : (0274) 562811 ext 1272

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menpan RB RI Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
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, dan Formulir

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelayanan pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu (Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY).
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 sd 16.00 WIB Istirahat : 12.00 sd 12.30 WIB Jumat : 07.30 sd 14.30 WIB Istirahat : 12.00 sd 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021



 KEPALA BIRO UMUM,
 HUMAS DAN PROTOKOL
 BIRO UHP
 PRATANADI, M.T.
 NIP. 19671031 199703 1 001

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY
NOMOR : 061/02790 TAHUN 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SETDA DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

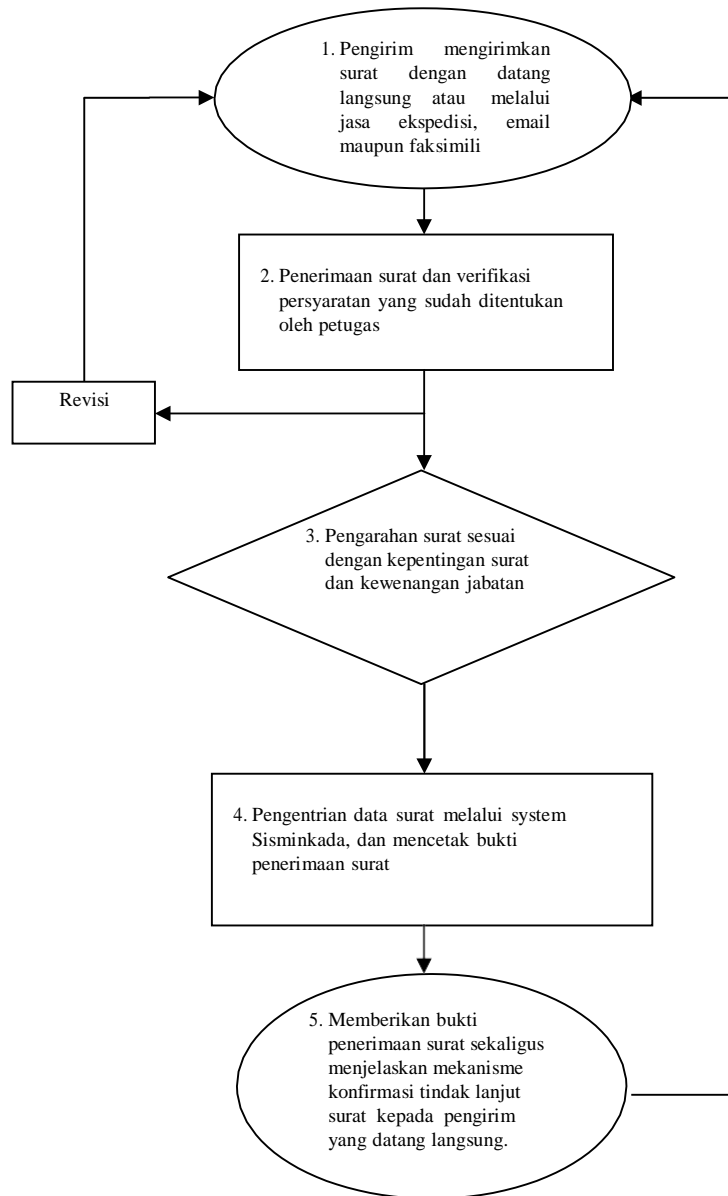
B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Persuratan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Ketepatan alamat surat. 2) Legalitas surat. 3) Kejelasan kepentingan surat. 4) Kelengkapan surat.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan :

1. Pengirim mengirimkan surat dengan datang langsung, melalui jasa pengiriman surat, melalui email maupun melalui faximili
2. Petugas menerima surat dan melakukan verifikasi sesuai persyaratan yang sudah ditentukan dan jika belum sesuai dengan akan dikembalikan untuk dilakukan revisi.
3. Jika surat sudah sesuai dengan persyaratan maka dilakukan pengarahannya surat sesuai kewenangan dan jabatan.
4. Pengentrian data ke dalam sistem yang menghasilkan data surat. Dari data tersimpan dapat dicetak lembar bukti penerimaan untuk diberikan kepada pengirim yang datang langsung, dan dapat dilakukan updating posisi surat sesuai disposisi.

		<p>5. Bagi pengirim melalui jasa pengiriman, email dan faximili bisa mengkonfirmasi tindak lanjut suratnya melalui telepon.</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1) Melalui <i>Chek Online</i> : Pada alamat di http://biroumum.jogjaprovo.go.id/ dengan memasukkan nomor kode barcode yang tertulis pada lembar bukti penerimaan, pengirim dapat mengecek posisi tindak lanjut surat.</p> <p>2) Melalui Telepon : Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi persuratan di nomor 562811 ext. 1272.</p> <p>3) Datang Langsung : Datang langsung ke Desk Layanan Informasi persuratan untuk mendapatkan layanan dari petugas, dengan alamat Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY. Kepatihan, Danurejan (Gedung Abimanyu Lantai 1).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses pelayanan dilaksanakan dalam waktu 10 (sepuluh) menit berupa tanda bukti penerimaan surat bagi yang datang langsung maupun berupa data surat dalam aplikasi yang dapat dikonfirmasi bagi pengirim surat yang tidak datang langsung.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Data surat yang dapat dikonfirmasi tindak lanjutnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung.</p> <p>b. Melalui jasa pengiriman surat.</p> <p>c. Email : roumum@jogjaprovo.go.id</p> <p>d. Website : http://biroumum.jogjaprovo.go.id/</p> <p>e. Faximili 588613</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) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</p> <p>4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>5) Peraturan Gubernur DIY tentang Kearsipan di DIY</p> <p>6) Peraturan Gubernur DIY tentang tata naskah dinas DIY.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan persuratan, Pejabat Pengelola Layanan Persuratan menyediakan ruang layanan berupa Desk Layanan Persuratan, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, meja, kursi, telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan persuratan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Persuratan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Persuratan

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur DIY tentang Standar Harga Barang dan Jasa Daerah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan Layanan Permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, disediakan ruang layanan yang dilengkapi fasilitas meja dan kursi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Trophy, Formulir Surat Pernyataan penggunaan Trophy serta mengisi instrument kepuasan masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai Standar Pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu (Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY).
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 sd 16.00 WIB Istirahat : 12.00 sd 12.30 WIB Jumat : 07.30 sd 14.30 WIB Istirahat : 11.30 sd 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021

KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL

 PRATANADI, M.T.
 NIP. 19671031 199703 1 001

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY
NOMOR : 061/02790 TAHUN 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

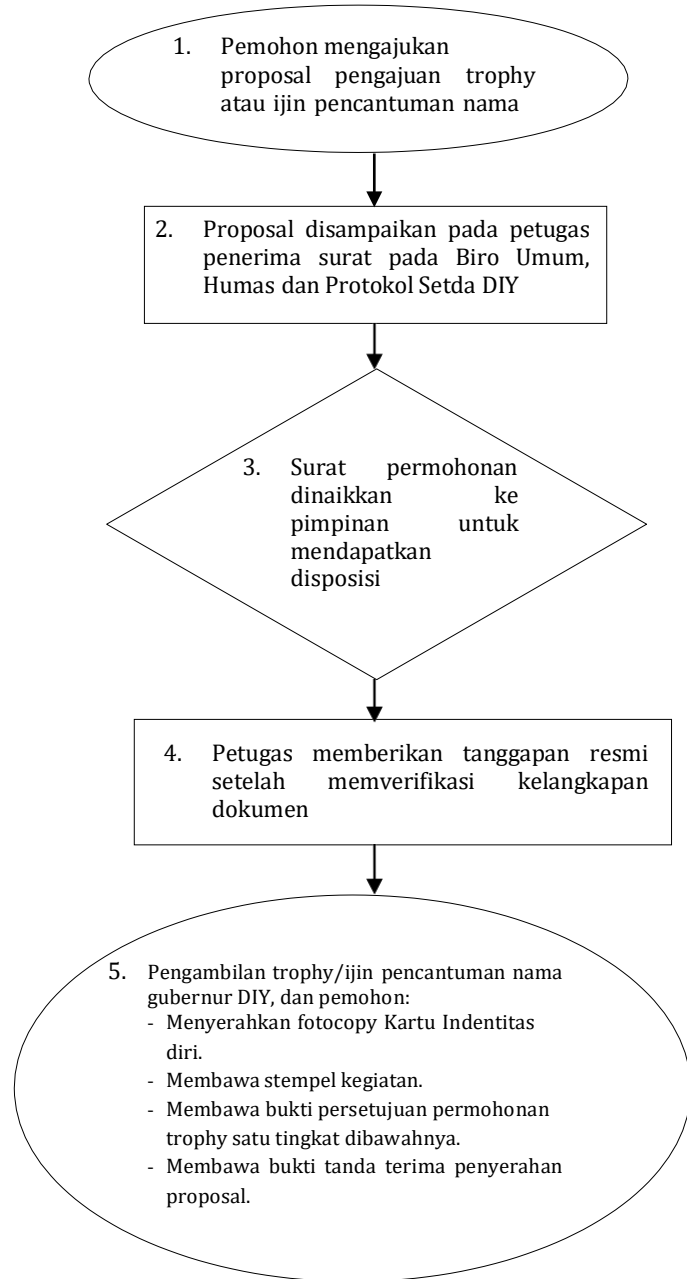
B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY
Jenis Pelayanan : Layanan pengajuan permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dari Instansi atau Lembaga2. Mengajukan Proposal yang memuat materi :<ol style="list-style-type: none">a. Jenis dan nama kegiatan yang bersifat sportivitas, edukasi (mendidik), inovasi, kreativitas dan daya saing di bidang pendidikan/Ilmu Pengetahuan/Seni Budaya/Agama/Olahraga dan Teknologi.b. Waktu dan Tempat Pelaksanaanc. Tujuan/Sasaran Kegiatand. Cakupan Wilayah Kegiatane. Peserta kegiatanf. Rencana Anggarang. Tingkat Kejuaraan yang akan dilombakanh. Jenis dan Peringkat Trophy yang dimintai. Tidak bermuatan politisj. Tidak mengandung komersial3. Bersedia mengisi, menandatangani surat pernyataan dan melampirkan kartu identitas diri. <p>Catatan : cakupan wilayah kegiatan minimal tingkat provinsi</p>

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan :

1. Pemohon mengajukan proposal yang telah ditandatangani oleh ketua penyelenggara dan mendapat persetujuan dari penanggung jawab tertinggi pada instansi pemohon dan ditujukan kepada Gubernur DIY.
2. Pemohon menyampaikan proposal melalui petugas penerimaan surat pada Sub Bagian Tata Persuratan dan Arsip minimal 1 (satu) bulan sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan dan akan mendapatkan bukti penyerahan proposal.

		<p>3. Proposal dari pemohon diteruskan ke pimpinan untuk mendapatkan disposisi dan akan ditindaklanjuti.</p> <p>4. Petugas akan mencermati proposal yang masuk apakah layak atau tidak mendapatkan Trophy berdasarkan disposisi pimpinan.</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1) Dapat mendownload Prosedur pengajuan Trophy dan ijin pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta yang tersedia pada website Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY (http://www.biroumum.jogjaprov.go.id).</p> <p>2) Melalui Telepon; Dapat menghubungi telepon ke Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY di nomor 1272, 1174.</p> <p>3) Langsung. Pemohon dapat datang langsung ke desk pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol setda DIY unit IX Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta (Gedung Abimanyu Lantai 1).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan pengajuan trophy dan ijin pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta;
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<p>1) Trophy Gubernur untuk Juara Bergilir, Juara Umum, Juara I dan Juara II.</p> <p>2) Rekomendasi Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : roumum@jogjaprov.go.id</p> <p>d. website : http://www.biroumum.jogjaprov.go.id</p> <p>e. Telepon : (0274) 562811 / 1174</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur DIY tentang Standar Harga Barang dan Jasa Daerah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan Layanan Permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, disediakan ruang layanan yang dilengkapi fasilitas meja dan kursi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Trophy, Formulir Surat Pernyataan penggunaan Trophy serta mengisi instrument kepuasan masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai Standar Pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu (Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY).
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 sd 16.00 WIB Istirahat : 12.00 sd 12.30 WIB Jumat : 07.30 sd 14.30 WIB Istirahat : 11.30 sd 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021

KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL

PRATANADI, M.T.
NIP. 19671031 199703 1 001

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL SETDA DIY
NOMOR : 061/02790 TAHUN 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SETDA DIY

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

B. STANDAR PELAYANAN

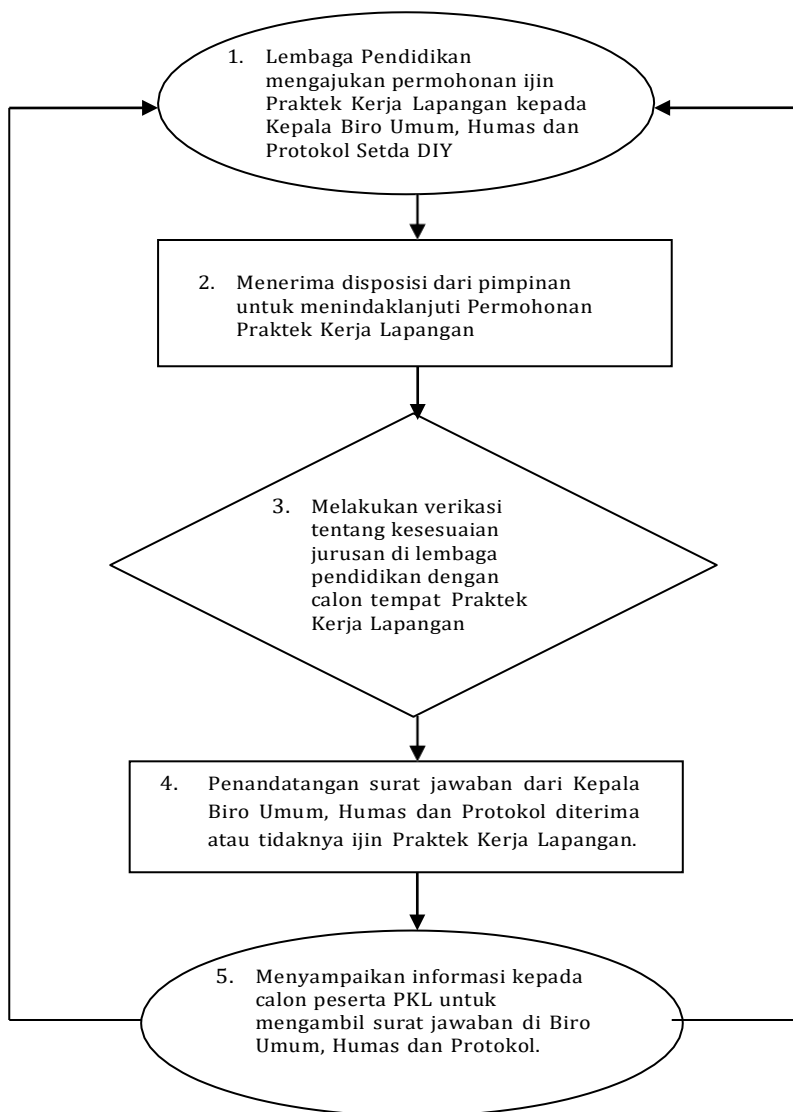
Satuan Kerja : Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Ijin Praktek Kerja Lapangan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Lembaga Pendidikan 2) Mengajukan surat permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan kepada Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan :

- 1) Lembaga pendidikan mengajukan permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan kepada Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY
- 2) Menerima disposisi dari pimpinan untuk menindaklanjuti Permohonan Praktek Kerja Lapangan
- 3) Melakukan verifikasi tentang kesesuaian jurusan di lembaga pendidikan dengan calon tempat Praktek Kerja Lapangan
- 4) Penandatanganan surat jawaban diterima atau tidaknya ijin Praktek Kerja Lapangan
- 5) Menyampaikan informasi untuk mengambil surat jawaban di Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY

Media Informasi :

- 1) Melalui Website atau email;
Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website <http://biroumum.jogjaprov.go.id/>, atau melalui email dengan alamat : roumum@jogjaprov.go.id
- 2) Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di nomor 0274 562811 pesawat 1272,1154
- 3) Langsung
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dengan alamat Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY Lantai 1

3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian surat jawaban persetujuan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya permohonan, dan akan menyampaikan pemberitahuan kepada Lembaga Pendidikan dan/calon peserta Praktek Kerja Lapangan untuk mengambil surat jawaban. 2) Pengambilan surat jawaban dilakukan secara langsung di Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Ijin Praktek Kerja Lapangan bagi pelajar dan mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung b. Email : roumum@jogjaprov.go.id c. Website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/ c. Telepon : (0274) 562811 /1271

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	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/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan disediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, Meja, Kursi, Telepon;
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai standarisasi pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Ijin Praktek Kerja Lapangan
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau karena bertempat di Lantai 1 Gedung Abimanyu Biro Umum dan Protokol Setda DIY
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 sd 16.00 WIB Istirahat : 12.00 sd 12.30 WIB Jumat: 07.30 sd 14.30 WIB istirahat : 11.30 sd 13.00 WIB

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 28 Mei 2021

KEPALA BIRO UMUM,
HUMAS DAN PROTOKOL



PRATANADI, M.T.
NIP. 19671031 199703 1 001