



**PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN  
2024**

# **DOKUMEN STANDAR PELAYANAN**

**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Daerah Istimewa Yogyakarta**

**Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55052**

**Telepon (0274) 373444, 389432; Faksimile (0274) 374496**

**Laman [diskominfo.jogjaprov.go.id](http://diskominfo.jogjaprov.go.id); Pos-el [diskominfo@jogjaprov.go.id](mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id)**



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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait; (Apabila ada)
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 Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
12. Peraturan Gubernur yang terkait langsung.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika 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 5 April 2024

KEPALA,



HARI EDI TRI WAHYU NUGROHO

## LAMPIRAN I

### KEPUTUSAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 500.12.14/3661

### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

### PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

#### **A. PENDAHULUAN**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya, dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No 338 Tahun 2010 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

#### **1. Hak Pemohon**

Setiap Orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.

##### a. Setiap Orang berhak:

- 1) Melihat dan mengetahui Informasi Publik;
- 2) Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum, untuk memperoleh Informasi Publik;
- 3) Mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang ini; dan/atau
- 4) Menyebarkan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- b. Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut. Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi Publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan Undang- Undang ini.

**2. Kewajiban Pengguna**

- a. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Pengguna Informasi Publik wajib mencantumkan sumber dari mana dia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**3. Hak badan Publik**

- a. Badan Publik berhak menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Badan Publik berhak menolak memberikan Informasi Publik apabila tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Informasi Publik yang tidak dapat diberikan oleh Badan Publik, adalah:
  - 1) Informasi yang dapat membahayakan negara;
  - 2) Informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat;
  - 3) Informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
  - 4) Informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan/ atau Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.

**4. Kewajiban Badan Publik**

Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/ atau menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik. Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Untuk melaksanakan kewajibannya Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

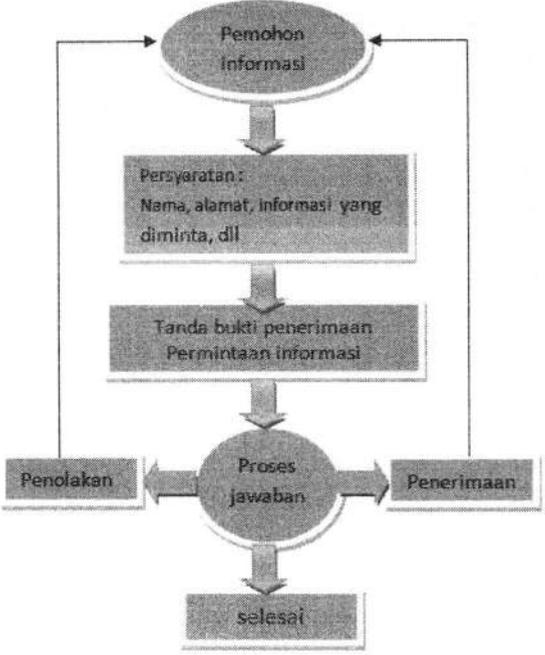
**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Satuan Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik (PPID Utama)

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon Informasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Warga Negara Indonesia;</li> <li>2. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik;</li> <li>3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain;</li> <li>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.</li> </ul>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi.</li> <li>2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.</li> <li>3. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditanda tangani oleh pemohon/pengguna informasi publik.</li> <li>4. Petugas menyampaikan informasi sesuai dengan yang diminta pemohon/pengguna. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pengguna informasi publik.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>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. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</li> <li>3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos;</li> </ol>

4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri di sekitar Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika / Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.
5.	Produk pelayanan	Dalam rangka memenuhi permintaan pemohon, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi dapat memberikan informasi publik dalam format hardcopy ataupun softcopy sesuai dengan ketersediaan dari bahan informasi yang diminta.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Website atau email; Dapat mendownload informasi publik yang tersedia pada website (<a href="http://ppid.jogjaprovo.go.id">http://ppid.jogjaprovo.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; atau melalui email dengan alamat: <a href="mailto:ppid@jogjaprovo.go.id">ppid@jogjaprovo.go.id</a></li> <li>2. Melalui aplikasi E-lapor Daerah Istimewa Yogyakarta; Dapat mendownload aplikasi E-Lapor Daerah Istimewa Yogyakarta yang tersedia pada play store.</li> <li>3. Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor (0274) 373444, 389432 Fax (0274) 374496.</li> <li>4. Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Jl. Brigjend Katamso Yogyakarta 55152.</li> </ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. SK Gubernur Nomor 124/KEP/2016 Tentang Perubahan Kedua Atas keputusan Gubernur daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 338/KEP/2016 tentang pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah;</li> </ol>
----	-------------	---

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	Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh pejabat fungsional arsiparis, pustakawan, pranata humas, pranata komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam komunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan langsung oleh atasan PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta
5.	Jumlah pelaksana	10 orang
6.	Jaminan pelayanan	PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan standard manajemen keamanan informasi berbasis SNI ISO 27001
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala oleh PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta dan Komisi Informasi RI.
9.	Aksesibilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Website atau email; Dapat men-download informasi publik yang tersedia pada website (<a href="http://ppid.jogjaprov.go.id">http://ppid.jogjaprov.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; atau melalui email dengan alamat: <a href="mailto:ppid@jogjaprov.go.id">ppid@jogjaprov.go.id</a></li> <li>2. Melalui aplikasi E-lapor.<a href="http://jogjaprov.go.id">jogjaprov.go.id</a>; Dapat mendownload aplikasi E-lapor Daerah Istimewa Yogyakarta yang tersedia pada playstore</li> <li>3. Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor (0274) 373444, 389432 Fax (0274) 374496.</li> <li>4. Melalui Jasa Pos; Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Jl. Brigjend Katamso Yogyakarta 55152.</li> <li>5. Langsung; Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Jl. Brigjend Katamso Yogyakarta 55152.</li> </ol>

10	Waktu Pelayanan	<p>Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di PPID Pemerintah daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat dengan pembagian waktu sebagai berikut:</p> <p>Waktu Pelayanan Informasi:</p> <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>11.00 – 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	11.00 – 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	11.00 – 13.00 WIB									

KEPALA,



HARI EDI TRI WAHYU NUGROHO

## LAMPIRAN II

### KEPUTUSAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 500.12.14 /3661

### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

#### **A. PENDAHULUAN**

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bagian dari pelaksanaan good governance memiliki konsekuensi logis bagi badan publik berkewajiban membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Dalam menjalankan amanat tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai badan publik memiliki obligasi untuk dapat memberikan dan menyediakan layanan informasi secara cepat, tepat, murah, dan mudah.

Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam menyediakan informasi publik terkait dengan tugas dan fungsinya dalam bidang komunikasi dan informatika. Pelayanan informasi dijalankan organisasi pengelola yang dibawah koordinasi Sekretaris Dinas yang bertindak selaku PPID Pembantu. Hal ini sesuai dengan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124/KEP/2016 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 338/Kep/2010 tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Daerah.

#### **1. Tugas PPID Pembantu**

Untuk melaksanakan pelayanan informasi publik, PPID Pembantu pada Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki susunan organisasi pengelola sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 188/03938/KEP/2016 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun Tugas PPID Pembantu adalah mengkoordinasikan:

- a. Pengumpulan data dan informasi dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Pengolahan, pendokumentasian, penataan, dan penyimpanan data dan informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.

- c. Pengklasifikasian Informasi, yang dibagi menjadi dua kelompok:
  - 1) Informasi yang bersifat publik, meliputi:
    - i. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
    - ii. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta.
    - iii. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat.
    - iv. Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan;
  - 2) Informasi yang dikecualikan.
- d. Pemutakhiran data, informasi dan dokumentasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta;
- e. Pelayanan informasi kepada publik.

**2. Jam Operasional Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta**

Jam layanan Informasi Publik oleh PPID Pembantu Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB      jam istirahat: 12.00 – 13.00 WIB  
 Hari Jumat                    : 08.00 – 14.00 WIB      jam istirahat: 11.30 – 13.00 WIB

**3. Alamat Desk Informasi Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta**

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta, Jalan Brigjen Katamso Keparakan, Yogyakarta 55152.

No. Telepon : (0274) 373444 atau (0274) 389432

Faksimili : (0274) 374496

E-mail : [diskominfo@jogjaprov.go.id](mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id)

Website : <http://diskominfo.jogjaprov.go.id>

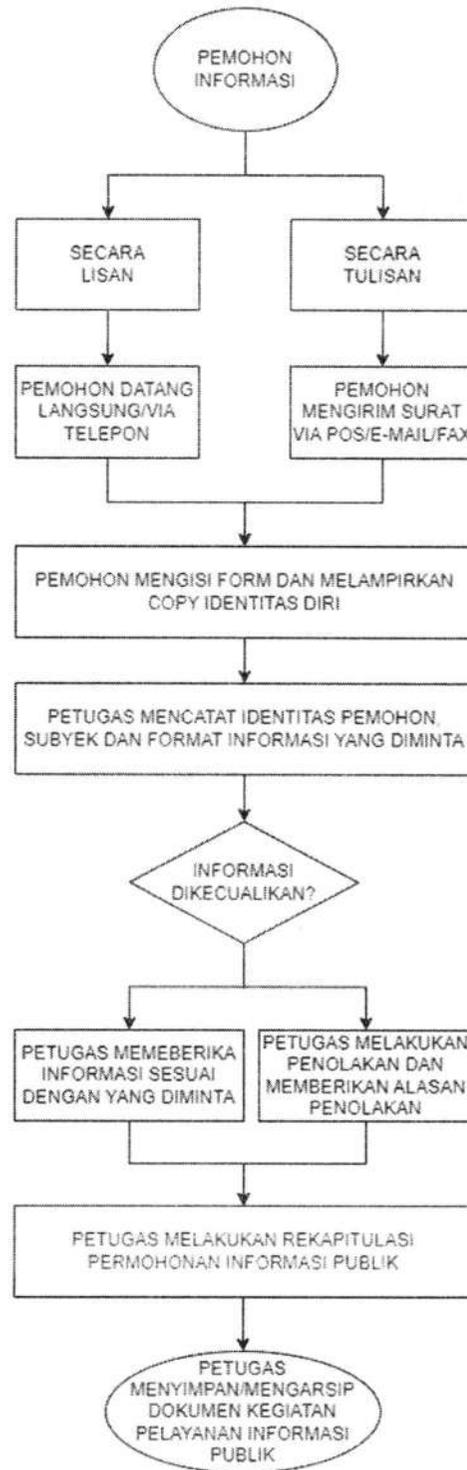
**B. STANDAR PELAYANAN**

- 1. Satuan Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta
- Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik (PPID Pembantu)

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia; 2. Mengisi formulir permohonan 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



**Media/saluran Informasi:**

1. Melalui Website atau email;  
Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (<http://diskominfo.jogjaprov.go.id>). Atau dapat mengisi formulir yang telah tersedia di website. Permohonan informasi juga dapat melalui email dengan alamat: [diskominfo@jogjaprov.go.id](mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id).
2. Melalui Telepon/fax;  
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 373444 atau melalui fax di nomor (0274) 374496.
3. Melalui aplikasi E-lapor.jogjaprov.go.id;  
Dapat mendownload aplikasi e lapor.jogja.prov yang tersedia pada play store

		<p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso Keparakan, Yogyakarta 55152.</p>
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	Gratis (tidak dipungut biaya), apabila ada penggandaan dibebankan kepada pemohon informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Informasi terkait program kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Datang Langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152.</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a></p> <p>4. Aplikasi: <a href="http://E-lapor.jogjaprov.go.id">E-lapor.jogjaprov.go.id</a>;</p> <p>5. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a></p> <p>6. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432</p> <p>7. Faksimili: (0274) 374496</p>

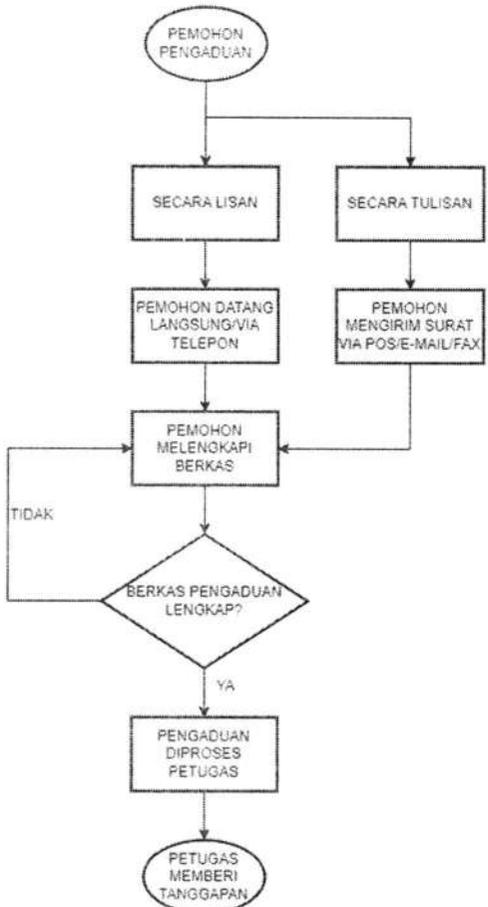
#### **KOMPONEN MANUFACTURING**

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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p>
----	-------------	--

		<p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Nomor 113 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas komunikasi Dan Informatika;</p> <p>11. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>12. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 101/KEP/2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>13. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 188/05242 tentang Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Informasi; Formulir Keberatan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan informasi memiliki kompetensi sesuai standar kompetensi pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh Atasan PPID yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.
5.	Jumlah pelaksana	6 orang
6.	Jaminan pelayanan	Layanan informasi publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan yang ada.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Layanan informasi publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala oleh PPID Utama Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta dan Komisi Informasi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
9.	Aksesibilitas	<p>Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152.</p> <p>1. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a></p> <p>2. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432</p> <p>3. Faksimili: (0274) 374496</p> <p>4. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a></p>
10	Waktu Pelayanan	<p>Jam layanan informasi publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:</p> <p>Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 – 14.00 WIB jam istirahat : 11.30 – 13.00 WIB</p>

2. Satuan Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta
- Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia; 2. Mengisi formulir permohonan pengaduan; 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([PEMOHON PENGADUAN]) --&gt; B[SECARA LISAN]     A --&gt; C[SECARA TULISAN]     B --&gt; D[PEMOHON DATANG LANGSUNG/VIA TELEPON]     C --&gt; E[PEMOHON MENGIRIM SURAT VIA POS/E-MAIL/FAX]     D --&gt; F[PEMOHON MELENGKAPI BERKAS]     E --&gt; F     F --&gt; G{BERKAS PENGADUAN LENGKAP?}     G -- TIDAK --&gt; F     G -- YA --&gt; H[PENGADUAN DIPROSES PETUGAS]     H --&gt; I([PETUGAS MEMBERI TANGGAPAN])           </pre> </div> <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 memproses pengaduan;</li> <li>Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi.</li> </ol> <p><b>Media/saluran Informasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Website atau email;            Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (<a href="http://diskominfo.jogjaprovo.go.id">http://diskominfo.jogjaprovo.go.id</a>). Atau dapat mengisi formulir yang telah tersedia di website. Permohonan informasi juga dapat melalui email dengan alamat: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprovo.go.id">diskominfo@jogjaprovo.go.id</a>.</li> </ol>

		<p>2. Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 373444 atau melalui fax di nomor (0274) 374496.</p> <p>3. Melalui aplikasi E-lapor.jogjaprov.go.id; Dapat mendownload aplikasi e lapor.jogja.prov yang tersedia pada play store</p> <p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso Keparakan, Yogyakarta 55152.</p>
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 petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. 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.</p>
4.	Biaya/tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Datang Langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152.</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a></p> <p>4. Aplikasi: E-lapor.jogjaprov.go.id;</p> <p>5. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a></p> <p>6. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432</p> <p>7. Faksimili: (0274) 374496</p>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

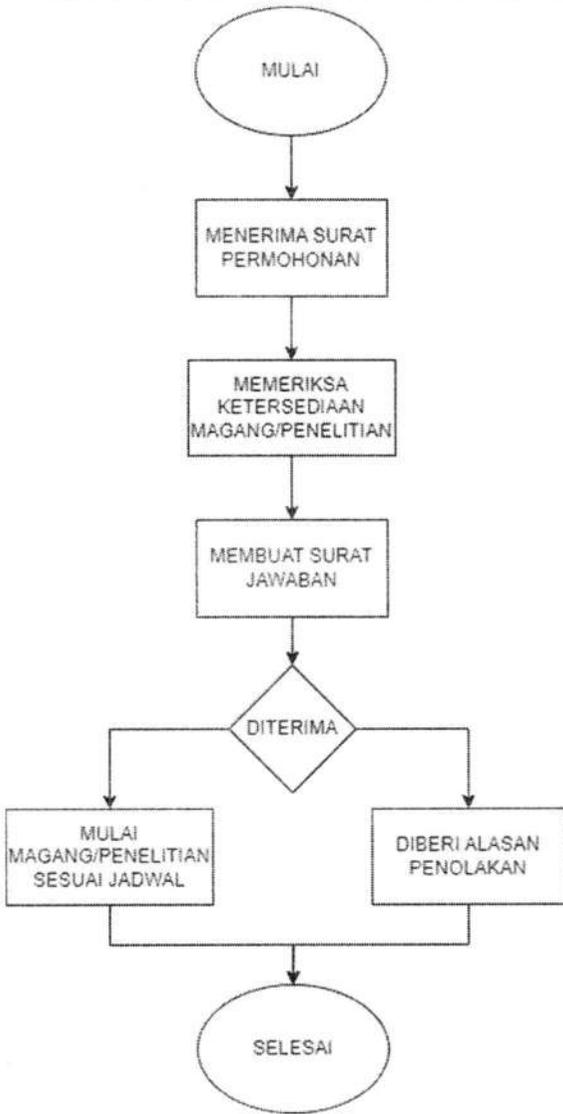
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p>
----	-------------	--

		<p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Nomor 113 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas komunikasi Dan Informatika;</p> <p>11. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>12. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 101/KEP/2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>13. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 188/05242 tentang Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.</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	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta.
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan yang ada.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta
9.	Aksesibilitas	<p>Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152.</p> <p>1. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a></p> <p>2. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432</p> <p>3. Faksimili: (0274) 374496</p> <p>4. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a></p>
10	Waktu Pelayanan	<p>Jam layanan informasi publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:</p> <p>Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 – 14.00 WIB jam istirahat : 11.30 – 13.00 WIB</p>

3. Satuan Kerja : Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Magang/ Penelitian

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia; 2. Merupakan mahasiswa aktif, bukan yang sudah lulus/ <i>fresh graduate</i> ; 3. Mengirimkan surat permohonan magang/penelitian resmi dari universitas; 4. Melampirkan CV dan Portofolio serta nomor telepon yang dapat dihubungi;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre>           graph TD             Start([MULAI]) --&gt; Step1[MENERIMA SURAT PERMOHONAN]             Step1 --&gt; Step2[MEMERIKSA KETERSEDIAAN MAGANG/PENELITIAN]             Step2 --&gt; Step3[MEMBUAT SURAT JAWABAN]             Step3 --&gt; Decision{DITERIMA}             Decision --&gt; Step4[MULAI MAGANG/PENELITIAN SESUAI JADWAL]             Decision --&gt; Step5[DIBERI ALASAN PENOLAKAN]             Step4 --&gt; End([SELESAI])             Step5 --&gt; End           </pre> <p><b>Media/saluran Informasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Website atau email;              Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (<a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a>). Atau dapat mengisi formulir yang telah tersedia di website. Permohonan informasi juga dapat melalui email dengan alamat : <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a>.</li> </ol>

		<p>2. Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 373444 atau melalui fax di nomor (0274) 374496.</p> <p>3. Melalui aplikasi E-lapor.jogjaprov.go.id; Dapat mendownload aplikasi e lapor.jogja.prov yang tersedia pada play store</p> <p>4. Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso Keparakan, Yogyakarta 55152.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan magang/dilakukan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas akan menyampaikan tanggapan secara resmi.</p>
4.	Biaya/tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk pelayanan	Izin melakukan magang/penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Datang Langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152.</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a></p> <p>4. Aplikasi: E-lapor.jogjaprov.go.id;</p> <p>5. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a></p> <p>6. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432</p> <p>7. Faksimili: (0274) 374496</p>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>3. Peraturan Gubernur Nomor 113 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas komunikasi Dan Informatika;</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan magang, petugas menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, Meja; Kursi; Telepon;
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai SOP Layanan Magang/Penelitian.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Magang/Penelitian.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang

6.	Jaminan pelayanan	Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan yang ada.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Layanan Magang/ Penelitian
9.	Aksesibilitas	Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152. 1. E-mail: <a href="mailto:diskominfo@jogjaprov.go.id">diskominfo@jogjaprov.go.id</a> 2. Telepon: (0274) 373444 atau (0274) 389432 3. Faksimili: (0274) 374496 4. Website: <a href="http://diskominfo.jogjaprov.go.id">http://diskominfo.jogjaprov.go.id</a>
10	Waktu Pelayanan	Jam layanan informasi publik Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut: Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB  Hari Jumat : 08.00 – 14.00 WIB jam istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

KEPALA,

  
 HARI EDI TRI WAHYU NUGROHO



