



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2024**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**Biro Bina Pemberdayaan
Masyarakat Setda DIY
Komplek Kepatihan, Danurejan
Telepon (0274) 562811 Faksimile 562811
birobermas.jogjaprovo.go.id**



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIAT DAERAH

Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telepon (0274) 562811 Psw 1196,1198
Website: www.birobermas.jogjaprovo.go.id Email: birobinaberma@jogjaprovo.go.id
Kode Pos 55213

KEPUTUSAN KEPALA BIRO BINA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 00.8.3.4/971 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO BINA PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BIRO BINA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

- 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 Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY tentang Penetapan 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;
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 DIY No. 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

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 Daerah Istimewa 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).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Standar Pelayanan pada Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY meliputi ruang lingkup pelayanan administratif.
- 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 : 2 April 2024

Kepala Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat
Sekretariat Daerah DIY



DANANG SETIADI, S.I.P., M.T.
NIP 197704062005011007

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO BINA
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH DIY
NOMOR : 00.8.3.4/971
TANGGAL : 2 April 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO BINA
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

B. STANDAR PELAYANAN

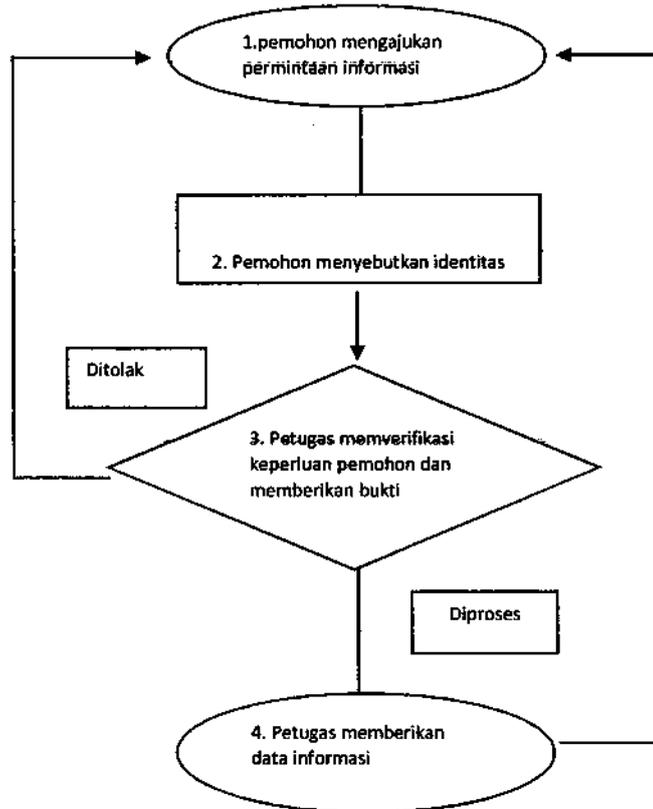
1. Satuan Kerja : Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY
Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	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 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 email;

		<p>dengan alamat : birobinabermas@jogjaprovo.go.id</p> <p>2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 562811 Faksimile (0274) 588613</p> <p>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta Kode Pos 55213</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	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 disekitar gedung Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY, 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 Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY, antara lain : Dokumen.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : birobinabermas@jogjaprovo.go.id d. Telepon : (0274) 562811 / 1196

KOMPONEN MANUFACTURING

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 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 pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang

6.	Jaminan pelayanan	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Penyediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi para disabilitas, terutama pada bangunan atau gedung pelayanan umum dan sarana umum masih sangat minim, sehingga mempengaruhi aktivitas di luar.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis: 08.00-15.30 Istirahat : 12.00-13.00 Jumat : 08.00-14.00 Istirahat : 11.30-13.00

Kepala Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat
Sekretariat Daerah DIY



DANANG SETIADI, S.I.P., M.T.
NIP 197704062005011007

4

2. Satuan Kerja : Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda 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	<pre>graph TD; A([1. pemohon datang langsung]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan dan menyampaikan aduan]; B --> C{3. Petugas memverifikasi dan memproses aduan}; C --> D([4. Petugas memberikan tanggapan]); C --> E[Diproses]; E --> A;</pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pelayanan informasi2) Pemohon melengkapi persyaratan3) Petugas memverifikasi dan memproses aduan pemohon4) Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan

		<p>pelayanan publik secara resmi</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1) Melalui email; dengan alamat : birobinabermas@jogjaprovo.go.id</p> <p>2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 562811 Faksimile (0274) 588613</p> <p>3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta Kode Pos 55213</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 pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan petugas pengelola pengaduan 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 disekitar gedung Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan pengaduan pelayanan publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : birobinabermas@jogjaprov.go.id d. Telepon : (0274) 562811 / 1196

KOMPONEN MANUFACTURING

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 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 pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY

5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Penyediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi para disabilitas, terutama pada bangunan atau gedung pelayanan umum dan sarana umum masih sangat minim, sehingga mempengaruhi aktivitas di luar.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis: 08.00-15.30 Istirahat : 12.00-13.00 Jumat : 08.00-14.00 Istirahat : 11.30-13.00

Kepala Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat
Sekretariat Daerah DIY



DANANG SETIADI, S.I.P., M.T.
NIP 197704062005011007

4

5.	Produk pelayanan	1) Pengalaman kerja 2) Sertifikat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : birobinabermas@jogjaprovo.go.id d. Telepon : (0274) 562811 / 1196, 1198

KOMPONEN MANUFACTURING

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 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	a. Bertanggung Jawab b. Kompeten dalam Pengelolaan Administrasi c. Sabar dan ramah dalam melayani peserta d. Mengetahui tugas, pokok dan fungsi organisasi
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan	a. Pelaksanaan magang/PKL sesuai dengan jadwal

	pelayanan	b. Meningkatnya kompetensi dan keilmuan peserta magang/ PKL
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun
9.	Aksesibilitas	Penyediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi para disabilitas, terutama pada bangunan atau gedung pelayanan umum dan sarana umum masih sangat minim, sehingga mempengaruhi aktivitas di luar.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis: 08.00-15.30 Istirahat : 12.00-13.00 Jumat : 08.00-14.00 Istirahat : 11.30-13.00

Kepala Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat
Sekretariat Daerah DIY



DANANG SETIADI, S.I.P., M.T.
NIP. 197704062005011007

