

**TAHUN
2021**



**STANDAR PELAYANAN
DINAS PERHUBUNGAN DIY**



Dinas Perhubungan DIY

Jln. Babarsari no. 30

Tlp: 0274-485775 Fax.: 0274-485405

www.dishub.jogjaprov.go.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS PERHUBUNGAN

Disub

Alamat : Jl. Babarsari No. 30 Yogyakarta Telepon (0274) 485775, 487335, Fax : (0274) 485405
Website : www.dishub.jogjaprov.go.id Email : dishub@jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 188 / 01885

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2021

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN 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 Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Pemerintah 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 Pemerintah 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. 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);
11. Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan 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 19 April 2021



NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI, ST., MT.
NIP. 19761018 199803 2 007

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN DIY
NOMOR 188/01885
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
PERHUBUNGAN DIY TAHUN 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 : Dinas Perhubungan DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

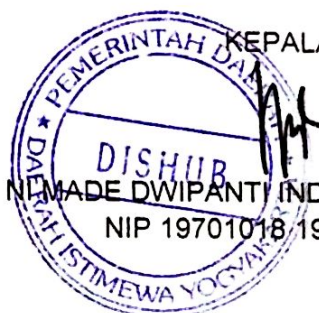
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain. 4) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[1. Pengajuan Permohonan Informasi] B --> C{2. Jenis permohonan Informasi} C -- TIDAK --> D{3b. Verifikasi Identitas & Keperluan Pemohon} D -- YA --> E[3a. Penyerahan Informasi] D -- TIDAK --> A E --> F([Selesai]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan dengan dokumen pengantar yang diperlukan; 2. Dokumen pengajuan permintaan informasi akan di proses di persuratan untuk di ajukan ke Kepala Dinas Perhubungan DIY yang akan di teruskan dan diproses di bidang teknis; 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan data informasi yang dibutuhkan pemohon dapat diberikan; b. Pemohon diundang untuk klarifikasi permohonan pemohon (identitas, maksud tujuan), apabila sesuai maka permohonan akan diproses jika tidak permohonan informasi dikembalikan ke pemohon. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website http://dishub.jogjaprov.go.id/, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : dishub@jogjaprov.go.id 2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor Telepon: (0274) 485775, Fax: (0274) 485405 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Babarsari No.30, Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
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) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID Pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 5 (lima) 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 fotocopy sendiri disekitar gedung Dinas Perhubungan DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	<p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Perhubungan DIY, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kinerja Ruas Jalan; 2) Load Factor Penumpang Angkutan Umum; 3) Data terminal type B dan jumlah penumpang; 4) Perbandingan kinerja simpang; 5) Data ATCS (Area Traffic Control System); 6) Data Angkutan Umum;

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : dishub@jogjaprovo.go.id d. Telepon : (0274) 485775, Fax: (0274) 485405
----	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

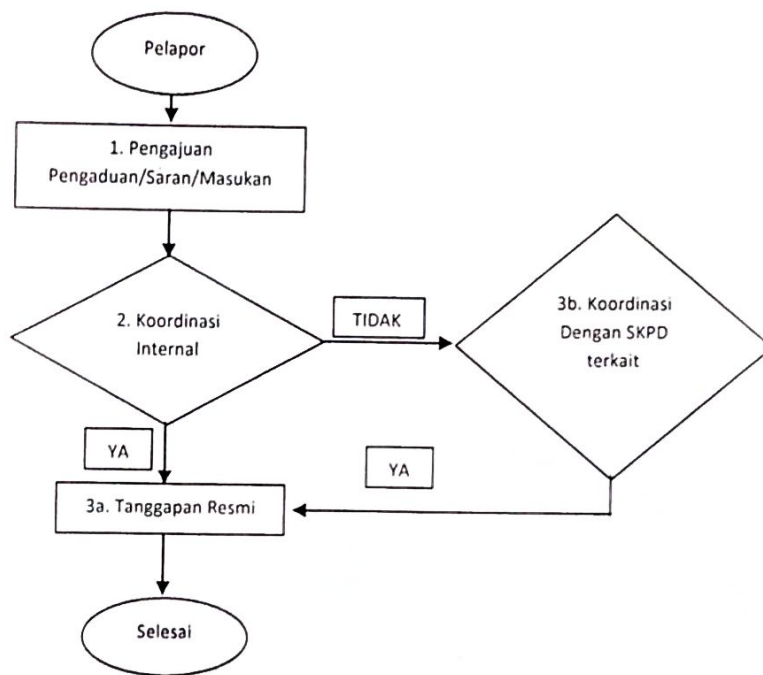
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet,; Meja; Kursi; dan Telepon.
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	Dinas Perhubungan DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Perhubungan DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 WIB – 15.30 WIB Jumat : 08.00 WIB – 14.00 WIB



KEPALA,
NEMADE DWIPANTI INDRAYANTI, ST., MT
NIP 19701018 199803 2 007

2. Satuan Kerja : Dinas Perhubungan DIY
 Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

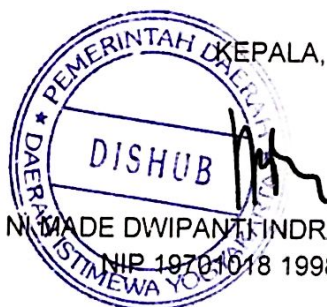
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

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 Pelapor([Pelapor]) --> 1[1. Pengajuan Pengaduan/Saran/Masukan] 1 --> 2{2. Koordinasi Internal} 2 -- TIDAK --> 3b{3b. Koordinasi Dengan SKPD terkait} 2 -- YA --> 3a[3a. Tanggapan Resmi] 3b -- YA --> 3a 3a --> Selesai([Selesai]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelapor mengajukan pengaduan ke Dinas Perhubungan dengan datang langsung atau melalui Telp./Fax. Ataupun melalui media social Webside/email. Akan diadakan koordinasi internal untuk memproses pengaduan/masukan/ yang disampaikan. Hasil koordinasi berupa : <ol style="list-style-type: none"> Apabila aduan sudah dapat terakomodir maka akan diteruskan dengan tanggapan resmi ke pelapor; Apabila tidak terakomodir dengan koordinasi internal maka akan dikoordinasikan dengan SKPD terkait setelah itu akan dilakukan tanggapan resmi. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website http://dishub.jogjaprovo.go.id/, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat dishub@jogjaprovo.go.id Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Jl. Babarsari No.30, Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja, Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun web site.</p>
4.	Biaya/tariff	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : dishub@jogjaprovo.go.id</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013</p> <p>2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014</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 Pelaksar a	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	Dinas Perhubungan DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Perhubungan DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 WIB – 15.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 WIB – 14.00 WIB</p>



KEPALA,
 NI MADE DWIPANTI, INDRAYANTI, ST., MT
 NIP. 19701018 199803 2007