



**PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN  
2024**

# **DOKUMEN STANDAR PELAYANAN**

**DINAS PERHUBUNGAN DIY**

**Jl. Babarsari No. 30 Yogyakarta**

**Telepon : (0274) 485775 Faksimile : (0274) 485405**

**Website : [www.dishub.jogjaprov.go.id](http://www.dishub.jogjaprov.go.id)**

B



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

## DINAS PERHUBUNGAN

Alamat : Jl. Babarsari No. 30 Yogyakarta Telepon (0274) 485775, 487335, Fax : (0274) 485405

Website : [www.dishub.jogjaprov.go.id](http://www.dishub.jogjaprov.go.id) Email : [dishub@jogjaprov.go.id](mailto:dishub@jogjaprov.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 100.3.3 /723 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta 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 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 Kepala Dinas Perhubungan Daerah I sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan DIY meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa, dan
  - b. 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 14 Maret 2024



KEPALA,

NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI S.T., M.T.  
NIP. 197010181998032007

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
DIY  
NOMOR 100.3.3/723  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PERHUBUNGAN DIY

**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

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

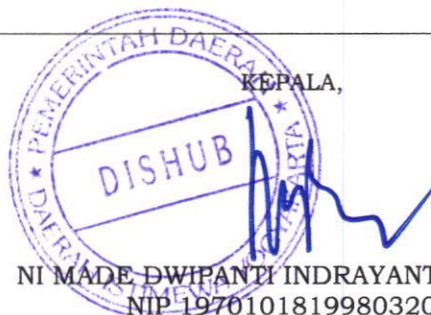
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[1. Pengajuan Permohonan Informasi]     Step1 --&gt; Decision{2. tersedia di daftar informasi publik?}     Decision -- TIDAK --&gt; Step3b[3.b 1. Tersedia di instansi lain 2. Informasi dikecualikan]     Decision -- YA --&gt; Step3a[3.a. Penyerahan Informasi]     Step3a --&gt; Step4[4. Dokumentasi]     Step3b --&gt; Step4     Step4 --&gt; End([Selesai])           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan dokumen pengantar yang diperlukan;</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi apakah informasi yang di minta tersedia dalam daftar informasi publik, jika ada proses akan dilanjutkan, jika tidak permohonan akan dikembalikan;</li> </ol>

		<p>3. Petugas menyampaikan informasi kepada pemohon :</p> <p>a. Petugas menyerahkan informasi kepada pemohon;</p> <p>b. Petugas mengarahkan kepada pemohon</p> <p>1) untuk mencari informasi kepada instansi lain; atau</p> <p>2) memberitahukan kepada pemohon bahwa informasi termasuk dalam kategori dikecualikan.</p> <p>4. Petugas mendokumentasikan permohonan informasi.</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 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;</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapat layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Perhubungan DIY terlampir.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Perhubungan DIY dengan alamat Jl. Babarsari No. 30 Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.</p> <p>b. Telepon (0274)485775</p> <p>c. Faximile (0274)485405</p> <p>d. Media Sosial :</p> <p>1) Instagram @dishubdiy</p> <p>2) Facebook Dishub DIY</p> <p>3) YouTube Dishub DIY</p> <p>4) Twitter @dishubdiy</p> <p>e. Website : <a href="https://dishub.jogjaprov.go.id">https://dishub.jogjaprov.go.id</a></p> <p>f. <u>Email</u> : <a href="mailto:dishub@jogjaprov.go.id">dishub@jogjaprov.go.id</a>.</p>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden No, 76 Tahun 2013; b. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014.
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 Informasi.
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	Waktu pelayanan melalui telepon, melalui faximile, dan datang langsung.  Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.30 WIB (istirahat 12.00 – 13.00WIB)  Jum'at : 08.00 – 14.00 WIB (istirahat 12.00 – 13.00WIB)

KEPALA,

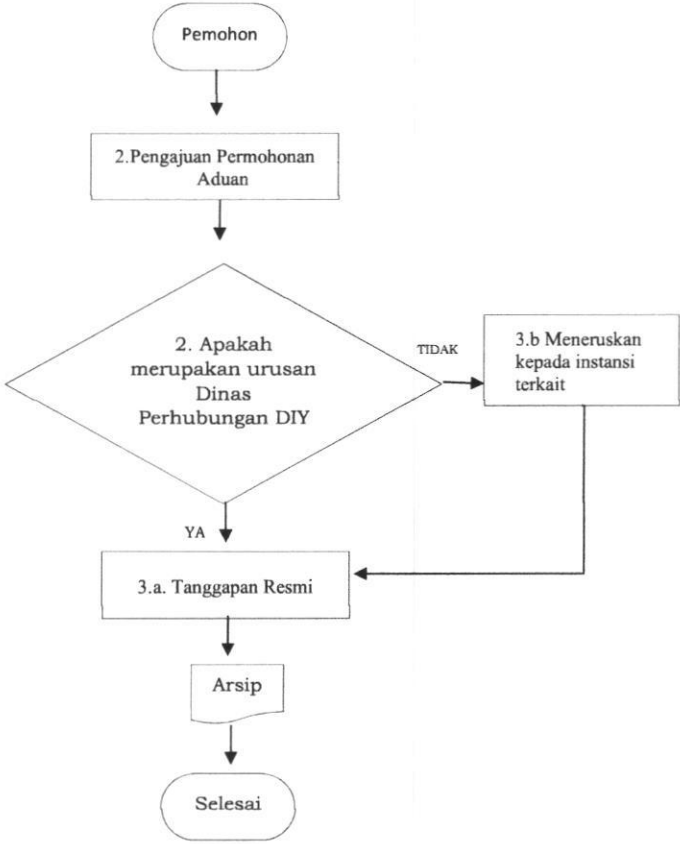


NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI S.T., M.T.  
NIP 197010181998032007

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     A([Pemohon]) --&gt; B[2. Pengajuan Permohonan Aduan]     B --&gt; C{2. Apakah merupakan urusan Dinas Perhubungan DIY}     C -- TIDAK --&gt; D[3.b Meneruskan kepada instansi terkait]     C -- YA --&gt; E[3.a. Tanggapan Resmi]     D --&gt; E     E --&gt; F[Arsip]     F --&gt; G([Selesai])     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengajukan pengaduan ke Dinas Perhubungan DIY dengan cara datang langsung (secara lisan atau melalui kotak aduan), melalui Telp./Fax, melalui media sosial, melalui website atau email.</li> <li>2. Aduan atau masukan yang disampaikan diproses melalui koordinasi internal.</li> <li>3. Hasil koordinasi :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila aduan sudah dapat terakomodasi secara internal maka akan diteruskan dengan tanggapan resmi ke pelapor;</li> <li>b. Apabila melibatkan instansi lain maka akan dikoordinasikan dengan instansi tersebut.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian aduan dilakukan setelah pelapor menyampaikan aduannya;</li> <li>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya aduan, Pejabat Pengelola Informasi</li> </ol>

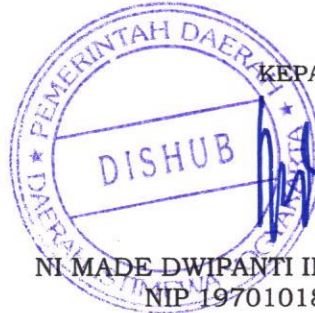


		dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan aduan yang disampaikan oleh pelapor. Dan PPID Pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja;
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapat layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Perhubungan DIY dengan alamat Jl. Babarsari No. 30 Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.</p> <p>b. Telepon (0274)485775</p> <p>c. Faximile (0274)485405</p> <p>d. Media Sosial :</p> <p>5) Instagram @dishubdiy</p> <p>6) Facebook Dishub DIY</p> <p>7) YouTube Dishub DIY</p> <p>8) Twitter @dishubdiy</p> <p>e. Website : <a href="https://dishub.jogjaprov.go.id">https://dishub.jogjaprov.go.id</a></p> <p>f. Email : <a href="mailto:dishub@jogjaprov.go.id">dishub@jogjaprov.go.id</a>.</p>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Presiden No, 76 Tahun 2013;</p> <p>b. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014.</p>
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 pengaduan; 1 unit PC terkoneksi dengan internet; meja; kursi; dan telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Informasi.
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	Waktu pelayanan melalui telepon, melalui faximile, dan datang langsung. Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.30 WIB (istirahat 12.00 – 13.00WIB) Jum'at : 08.00 – 14.00 WIB (istirahat 12.00 – 13.00WIB)



KEPALA,

NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI S.T., M.T.  
NIP 197010181998032007