		2) 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 3) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY di Yogyakarta (Gedung Abimanyu Lantai 1)
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	1) Datang Langsung. 2) Melalui jasa pengiriman surat. 3) Email : roumum@jogjaprov.go.id 4) Website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/ 5) Faximili 588613

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 3) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Udang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 5) Peraturan Gubernur DIY tentang Kearsipan di DIY 6) Peraturan Gubernur DIY tentang tata naskah dinas DIY.
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
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY menjamin kerahasiaan isi surat dari pihak yang tidak berkepentingan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu (Biro Umum, Hubungan Masyarakat 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

Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

TEGUH SUHADA

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 00.8.3.2/1037 TAHUN 2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

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

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2022, Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang umum, kehumasan, dan keprotokolan.

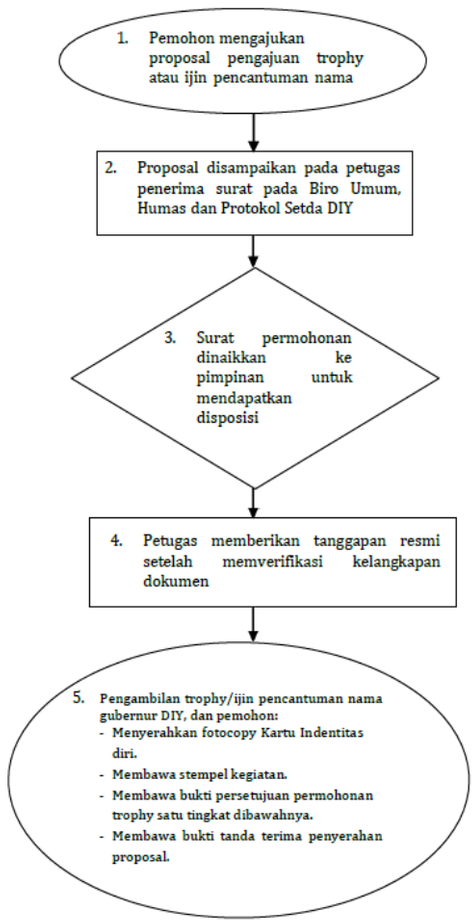
B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

   Jenis Pelayanan : Layanan Pengajuan Permohonan Trophy Gubernur dan Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Dari Instansi atau Lembaga 2) Mengajukan Proposal yang memuat materi : a. Jenis dan nama kegiatan yang bersifat prestasi, sportivitas, edukasi (mendidik), inovasi, kreativitas dan daya saing di bidang pendidikan/Ilmu Pengetahuan /Seni Budaya/Agama/Olahraga dan Teknologi b. Waktu dan Tempat Pelaksanaan c. Tujuan/Sasaran Kegiatan d. Cakupan Wilayah Kegiatan minimal tingkat provinsi e. Peserta kegiatan f. Rencana Anggaran g. Tingkat Kejuaraan yang akan dilombakan

		h. Jenis dan Peringkat Trophy yang diminta i. Tidak bermuatan politis j. Tidak mengandung komersial 3) Bersedia mengisi, menandatangani surat pernyataan dan melampirkan kartu identitas diri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 **Keterangan:** 1) Pemohon mengajukan proposal yang telah ditandatangani oleh ketua penyelenggara dan mendapat persetujuan dari penanggung jawab tertinggi pada institusi 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. 3) Proposal dari pemohon diteruskan ke pimpinan untuk mendapatkan disposisi dan akan ditindaklanjuti. Petugas akan mencermati proposal yang masuk apakah layak atau tidak mendapatkan Trophy berdasarkan disposisi pimpinan.

		Media Informasi : 1) Dapat mendownload Prosedur pengajuan Trophy dan ijin pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta yang tersedia pada website Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol Setda DIY (http://www.biroumum.jogjaprov.go.id). 2) Melalui Telepon; Dapat menghubungi telepon ke Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol Setda DIY di nomor 1272, 1174. 3) Langsung. Pemohon dapat datang langsung ke desk pelayanan Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol setda DIY unit IX Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta (Gedung Abimanyu Lantai 1).
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	1) Trophy Gubernur untuk Juara Bergilir, Juara Umum, Juara I dan Juara II. 2) Rekomendasi Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1) Datang Langsung 2) Kotak saran 3) email : roumum@jogjaprov.go.id 4) website : http://www.biroumum.jogjaprov.go.id 5) Telepon : (0274) 562811 / 1174

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, Hubungan Masyarakat, dan Protokol Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY setiap triwulan
9.	Aksesibilitas	Pelayanan mudah dijangkau, karena terletak di lantai 1 Gedung Abimanyu Biro Umum, Hubungan Masyarakat 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

Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA BIRO UHP

TEGUH SUHADA