



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2024**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT
DAN PROTOKOL SETDA DIY**

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta

Telepon (0274) 562811 Faksimile (0274) 588613

Website : <http://www.biroumum.jogjaprovo.go.id>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIAT DAERAH

Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telepon (0274) 562811 Faksimile (0274) 588613

Website : <http://www.biroumum.jogjaprov.go.id> E-mail : ro.umum@jogjaprov.go.id Kode Pos 55213

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

KEPALA BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH 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 Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah 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 Daerah Istimewa Yogyakarta 105 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah 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 15 Februari 2024

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

Yogyakarta



TEGUH SUHADA

LAMPIRAN I

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

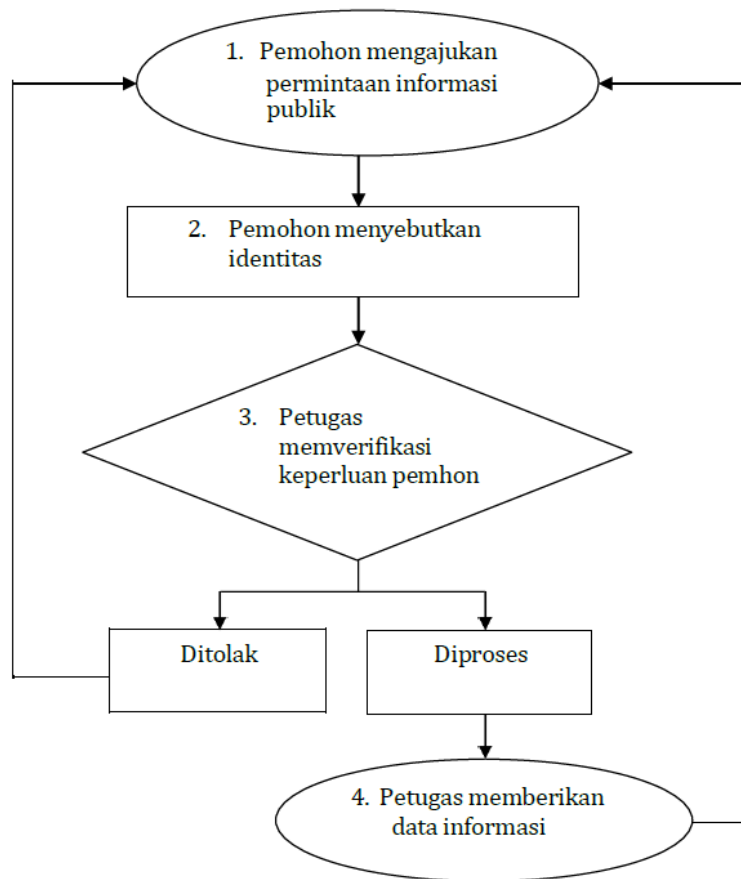
1. Satuan Kerja : BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jenis Pelayanan : Layanan 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 layanan 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 Website atau email;
Dapat mendownload Layanan Informasi Publik yang tersedia pada website: <http://biroumum.jogjaprov.go.id/> yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: roumum@jogjaprov.go.id
- 2) Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi Publik di nomor (0274) 562811 ext 1272, Fax: (0274) 588613
- 3) Langsung;
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi Publik, dengan alamat Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY, Gedung Abimanyu lantai 1

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) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	Gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan foto copy sendiri, atau melalui e-mail.
5.	Produk pelayanan	<p>Produk Layanan Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan Informasi pimpinan 2) Kerumahtanggaan 3) Kendaraan 4) Kehumasan 5) Keprotokolan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Datang Langsung, 2) Kotak saran 3) email : roumum@jogjaprovo.go.id 4) website : http://biroumum.jogjaprovo.go.id/ 5) Telepon : (0274) 562811 exs 1272

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 (PPID) 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 Pelayanan Informasi Publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pelayanan Informasi Publik Pemda 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 : 12.00 sd 13.00 WIB

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



LAMPIRAN II

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.

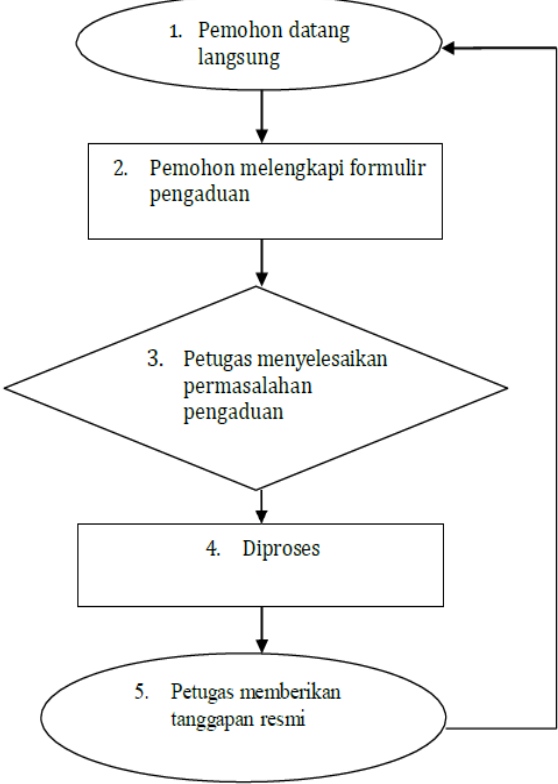
B. STANDAR PELAYANAN

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

Jenis Pelayanan : Layanan 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] B --> C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan} C --> D[4. Diproses] D --> E([5. Petugas memberikan tanggapan resmi]) E --> A </pre>
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan 2) Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3) Petuga menyelesaikan pengaduan 4) Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; 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 4) 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	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan. Petugas pengelola pengaduan akan

		<p>menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.</p> <p>Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.</p>
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Layanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1) Datang Langsung.</p> <p>2) Kotak saran.</p> <p>3) email : roumum@jogjaprov.go.id</p> <p>4) website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/</p> <p>5) Telepon : (0274) 562811 ext 1272</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</p> <p>2) Peraturan Menpan RB RI Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.</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, dan Formulir.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelayanan pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Pengaduan Pemda 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 : 12.00 sd 13.00 WIB
-----	-----------------	--

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



Stamp: PEMERINTAH DAERAH * DAERAH Istimewa * YOGYAKARTA * BIRU UMUM *
Signature: Teguh Suhada

TEGUH SUHADA

LAMPIRAN III

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

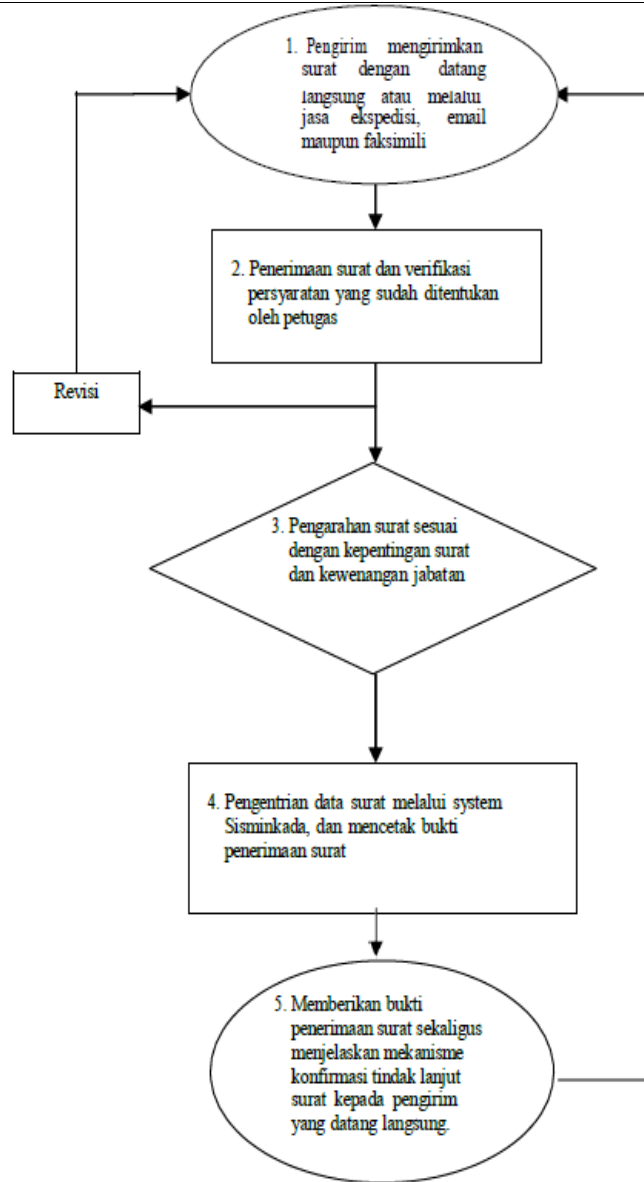
1. Satuan Kerja : BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jenis Pelayanan : Layanan Persuratan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Ketepatan alamat surat. 2) Legalitas surat. 3) Kejelasan kepentingan surat. 4) Kelengkapan surat.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan :

- 1) Lembaga pendidikan mengajukan permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan kepada Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY
- 2) Menerima disposisi dari pimpinan untuk menindaklanjuti Permohonan Praktek Kerja Lapangan
- 3) Melakukan verikasi tentang kesesuaian jurusan di lembaga pendidikan dengan calon tempat Praktek Kerja Lapangan
- 4) Penandatanganan surat jawaban diterima atau tidaknya ijin Praktek Kerja Lapangan
- 5) Menyampaikan informasi untuk mengambil surat jawaban di Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY

Media Informasi:

- 1) Melalui Website atau email;

		<p>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</p> <p>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)</p>
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	<p>1) Datang Langsung.</p> <p>2) Melalui jasa pengiriman surat.</p> <p>3) Email : roumum@jogjaprov.go.id</p> <p>4) Website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/</p> <p>5) Faximili 588613</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

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) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>5) Peraturan Gubernur DIY tentang Kearsipan di DIY</p> <p>6) Peraturan Gubernur DIY tentang tata naskah dinas DIY.</p>
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

		<p>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</p> <p>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)</p>
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	<p>1) Datang Langsung.</p> <p>2) Melalui jasa pengiriman surat.</p> <p>3) Email : roumum@jogjaprov.go.id</p> <p>4) Website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/</p> <p>5) Faximili 588613</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

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) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>5) Peraturan Gubernur DIY tentang Kearsipan di DIY</p> <p>6) Peraturan Gubernur DIY tentang tata naskah dinas DIY.</p>
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.

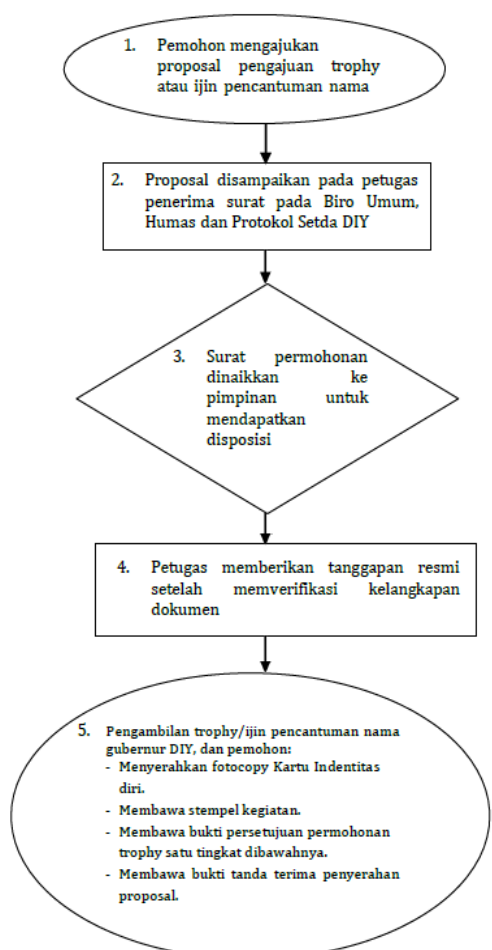
B. STANDAR PELAYANAN

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

		<p>h. Jenis dan Peringkat Trophy yang diminta</p> <p>i. Tidak bermuatan politis</p> <p>j. Tidak mengandung komersial</p> <p>3) Bersedia mengisi, menandatangani surat pernyataan dan melampirkan kartu identitas diri.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan proposal pengajuan trophy atau ijin pencantuman nama]) --> B[2. Proposal disampaikan pada petugas penerima surat pada Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY] B --> C{3. Surat permohonan dinaikkan ke pimpinan untuk mendapatkan disposisi} C --> D[4. Petugas memberikan tanggapan resmi setelah memverifikasi kelengkapan dokumen] D --> E([5. Pengambilan trophy/ijin pencantuman nama gubernur DIY, dan pemohon: - Menyerahkan fotocopy Kartu Identitas diri. - Membawa stempel kegiatan. - Membawa bukti persetujuan permohonan trophy satu tingkat dibawahnya. - Membawa bukti tanda terima penyerahan proposal.]) </pre> <p>Keterangan:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

		<p>Media Informasi :</p> <p>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).</p> <p>2) Melalui Telepon; Dapat menghubungi telepon ke Biro Umum, Hubungan Masyarakat, dan Protokol Setda DIY di nomor 1272, 1174.</p> <p>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).</p>
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	<p>1) Trophy Gubernur untuk Juara Bergilir, Juara Umum, Juara I dan Juara II.</p> <p>2) Rekomendasi Ijin Pencantuman Nama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1) Datang Langsung</p> <p>2) Kotak saran</p> <p>3) email : roumum@jogjaprov.go.id</p> <p>4) website : http://www.biroumum.jogjaprov.go.id</p> <p>5) Telepon : (0274) 562811 / 1174</p>

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



LAMPIRAN V

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

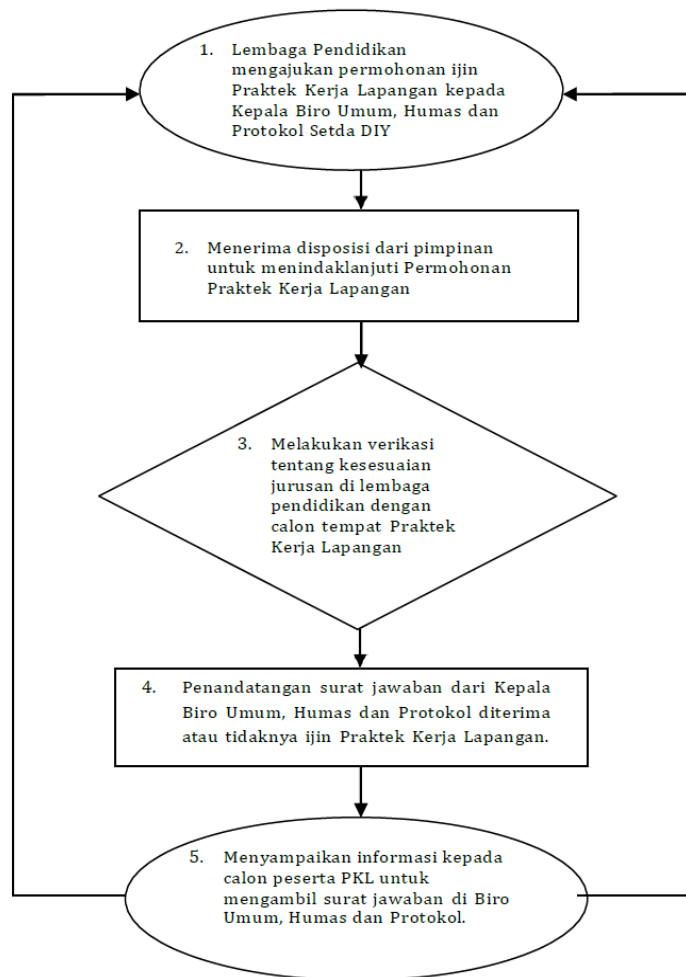
1. Satuan Kerja : BIRO UMUM, HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jenis Pelayanan : Layanan Ijin Praktek Kerja Lapangan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Lembaga Pendidikan (Calon peserta magang memiliki jurusan yang relevan dengan tugas dan fungsi Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol SETDA DIY) 2) Mengajukan surat permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan kepada Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan :

- 1) Lembaga pendidikan mengajukan permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan kepada Kepala Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY
- 2) Menerima disposisi dari pimpinan untuk menindaklanjuti Permohonan Praktek Kerja Lapangan
- 3) Melakukan verifikasi tentang kesesuaian jurusan di lembaga pendidikan dengan calon tempat Praktek Kerja Lapangan
- 4) Penandatanganan surat jawaban diterima atau tidaknya ijin Praktek Kerja Lapangan
- 5) Menyampaikan informasi untuk mengambil surat jawaban di Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY

Media Informasi :

- 1) Melalui Website atau email;
Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website <http://biroumum.jogjaprovo.go.id/>, atau melalui email dengan alamat: roumum@jogjaprovo.go.id
- 2) Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telpon Desk Layanan informasi di nomor 0274 562811 pesawat 1272,1154
- 3) Langsung

		Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dengan alamat Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY Lantai 1
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian surat jawaban persetujuan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya permohonan, dan akan menyampaikan pemberitahuan kepada Lembaga Pendidikan dan/calon peserta Praktek Kerja Lapangan untuk mengambil surat jawaban. 2) Pengambilan surat jawaban dilakukan secara langsung di Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda DIY.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Ijin Praktek Kerja Lapangan bagi pelajar dan mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung b. Email : roumum@jogjaprov.go.id c. Website : http://biroumum.jogjaprov.go.id/ d. Telepon : (0274) 562811 /1271

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 disediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, Meja, Kursi, Telepon;
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai standarisasi pelayanan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Ijin Praktek Kerja Lapangan
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 bertempat di Lantai 1 Gedung Abimanyu Biro Umum 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

