

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.

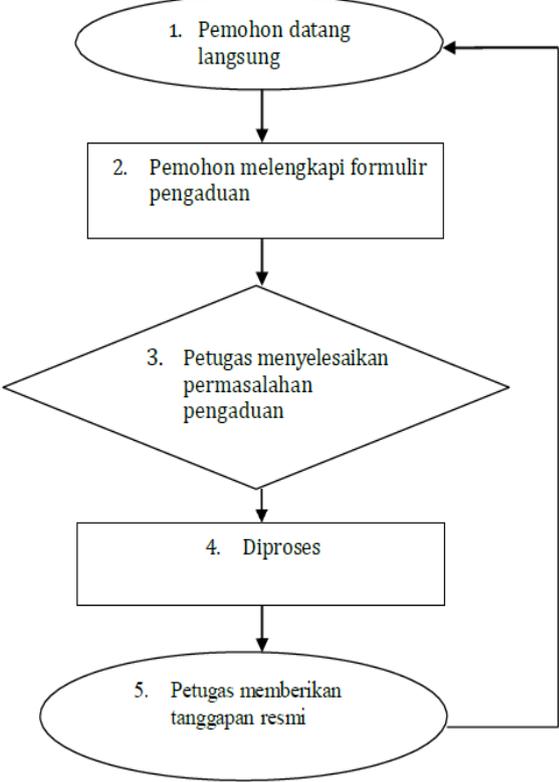
**B. STANDAR PELAYANAN**

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

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
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]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D[4. Diproses]     D --&gt; E([5. Petugas memberikan tanggapan resmi])     E --&gt; A </pre>
		<p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan</li> <li>2) Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan</li> <li>3) Petuga menyelesaikan pengaduan</li> <li>4) Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi</li> </ol> <p><b>Media Informasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui Website atau email;</li> <li>2) Dapat menyampaikan pengaduan melalui website <a href="http://biroumum.jogjaprov.go.id/">http://biroumum.jogjaprov.go.id/</a>, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: <a href="mailto:roumum@jogjaprov.go.id">roumum@jogjaprov.go.id</a></li> <li>3) Kotak Pengaduan</li> <li>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)</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.</li> <li>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan. Petugas pengelola pengaduan akan</li> </ol>

		<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 : <a href="mailto:roumum@jogjaprov.go.id">roumum@jogjaprov.go.id</a></p> <p>4) website : <a href="http://biroumum.jogjaprov.go.id/">http://biroumum.jogjaprov.go.id/</a></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



TEGUH SUHADA