

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;
-----------	--	--

		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 Undang-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