

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. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas,

Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan 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 1 Maret 2024

Kepala Biro Tata Pemerintahan
Sekretariat Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta



KPH YUDANEGARA, Ph.D
NIP. 198110262002031001

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BIRO TATA
PEMERINTAHAN SEKRETARIAT
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 00.8.3.3/624
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO TATA
PEMERINTAHAN SEKRETARIAT
DAERAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Sesuai Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Biro Tata Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang tata pemerintahan dan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kedudukan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY sebagai *supporting staff* di bidang perumusan kebijakan strategis tata pemerintahan dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta melaksanakan urusan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Tata Pemerintahan Setda DIY bersifat semi teknis operasional, karena memegang peran yang strategis dalam mempersiapkan perubahan-perubahan menuju terwujudnya tujuan keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Biro Tata Pemerintahan Setda DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan data diri dan/ atau lembaga yang diwakilinya 2. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik.

		<p>3. 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.</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<div data-bbox="726 495 1013 1196" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengisi Formulir Permohonan] B --> C[Petugas Melakukan Verifikasi] C --> D[Mendapatkan Informasi] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi. 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak. 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon.

		<p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Telepon/ Faksimile Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di Nomor (0274) 562811 psw. 1125 dan Faksimile (0274) 58150. 2. Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada Website: www.birotapem.jogjaprov.go.id www.kependudukan.jogjaprov.go.id 3. Melalui Email Dapat menghubungi email rotapem@jogjaprov.go.id 4. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Unit 2, Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta. 5. Media Sosial Dapat menghubungi melalui media sosial Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Instagram : @birotapemsetdaidy www.instagram.com/birotapemsetdadiy Facebook : Biro Tapem Setda DIY www.facebook.com/BiroTapemSetdaDIY TikTok : @birotapemdiy www.tiktok.com/@birotapemdiy Twitter : @birotapemdiy www.twitter.com/birotapemdiy Youtube: RO TAPEM SETDA DIY www.youtube.com/@rotapemsetdadiy6471
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 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan,

		<p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.</p> <p>3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, telepon/ whatsapp, faksimile, ataupun jasa pos.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk Penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri di sekitar gedung Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, atau menyediakan CD/ DVD/ Flashdisk/ Hardisk untuk perekam data dan informasi.</p>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kependudukan 2. Informasi Kerjasama Dalam Negeri Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 3. Informasi Batas Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 4. Informasi Kalurahan 5. Informasi Magang
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Telepon/ Faksimile Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di Nomor (0274) 562811 psw. 1125 dan Faksimile (0274) 58150. 2. Melalui Email Dapat menghubungi email rotapem@jogjaprov.go.id 3. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Unit 2, Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta.

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 Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerjasama Daerah.4. Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Data Kependudukan dan KTP-Elektronik.5. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No 3 Tahun 2020 tentang Pembangunan Wilayah Perbatasan di Daerah Istimewa Yogyakarta.6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Birokrasi Kalurahan.7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 55 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Data Kependudukan.8. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 55 tahun 2023 tentang Pengoordinasian dan Penyelarasan Pembangunan Wilayah Perbatasan.9. Surat Keputusan Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda DIY No. 480/00982 tentang Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID).
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 antara lain: 2 (dua) unit komputer 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 layanan informasi publik mempunyai kompetensi sesuai standar pelayanan publik.
4.	Pengawasan internal	Sistem pengawasan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemda DIY.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Tata Pemerintahan Setda DIY menjamin kerahasiaan data pemohon informasi publik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Tata Pemerintahan Setda DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon informasi publik.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PPID Pemda DIY.
9.	Aksesibilitas	Setiap orang
10.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis pukul 08.00 – 15.00 WIB Jumat pukul 08.00 – 14.00 WIB

Kepala Biro Tata Pemerintahan
Setda DIY




KPH YUDANEGARA, Ph.D. †
NIP 198110262002031001 †

2. Satuan Kerja : Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Pemohon mempunyai teknologi android atau <i>iphone</i> , mac, dan lain-lain yang terkoneksi dengan internet
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Unduh aplikasi e-lapor di Playstore atau Appstore</p> <p>Isikan data diri</p> <p>Laporkan kejadian, saran, kritik, atau pengaduan</p> <p>Lengkapi dengan lokasi yang dilaporkan</p> <p>Administrator akan segera menanggapi maksimal 1 x 24 jam</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menginstal aplikasi e-lapor di telepon genggam2. Pemohon membuat akun di e-lapor3. Pemohon melaporkan pengaduannya

		4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 1x24 jam sejak diterimanya permintaan. Petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan 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	1. Melalui Telepon/ Faksimile Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di Nomor (0274) 562811 psw. 1125 dan Faksimile (0274) 58150. 2. Melalui Email Dapat menghubungi email rotapem@jogjaprovo.go.id 3. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Unit 2, Komplek Kepatihan Danurejan Yogyakarta.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014
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 pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan.
4.	Pengawasan	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY

	internal	
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Biro Tata Pemerintahan menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Biro Tata Pemerintahan menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Setiap orang
10.	Waktu Pelayanan	Setiap hari