

LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN
 SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 119/SK.SEKRET/DPD/2019
 TANGGAL : 4 JULI 2019

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Sekretariat DPRD DIY

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 fotokopi 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	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --> B[Pemohon menyebutkan identitas] B --> C{Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([Petugas memberikan data informasi]) D --> A </pre>

		<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 Website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website https://www.dprd-diy.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : Sekretariat DPRD DIY – Jalan Malioboro No. 54 Yogyakarta 2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 512688 Pesawat 2417 / 2499 3) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Sekretariat DPRD DIY - Jalan Malioboro No. 54 Yogyakarta
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, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, WhatsApp dan Lain-lain
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan sendiri di sekitar gedung Sekretariat

		DPRD DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flash disk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat DPRD DIY meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Profil Anggota DPRD DIY dan Sekretariat 2. Laporan Kegiatan DPRD DIY dan Sekretariat 3. Kinerja DPRD DIY 4. DPA DPRD DIY dan Sekretariat 5. Realisasi Perjalanan Monitoring dan Evaluasi DPRD DIY dan Sekretariat 6. Laporan Kinerja DPRD DIY dan Sekretariat 7. Rencana Strategis DPRD DIY dan Sekretariat 8. Perencanaan Program dan Kegiatan 5 Tahunan 9. Audio Visual Kegiatan DPRD DIY
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Email : setwan@dprd-diy.go.id / humasdprddiy@gmail.com c. Telepon : (0274) 512688 Pesawat 2499 / 2417

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
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; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai dengan Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai dengan SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Publik dan Aduan Sekretariat DPRD DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Senin- : Jam 08.00 - 12.00 dan 13.00 – 15.00 WIB Kamis Istirahat : Jam 12.00 – 13.00 WIB Jumat : Jam 09.00 - 11.30 dan 13.00 – 14.00 WIB Istirahat : Jam 11.30 – 13.00 WIB

2. Satuan Kerja : Sekretariat DPRD DIY

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([Pemohon datang langsung]) --> B[Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C{Petugas menyelesaikan permasalahan} C --> D[Diproses] D --> E([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; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website www.dprd-diy.go.id, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : humasdprddiy@gmail.com 2. Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Sekretariat DPRD DIY, Jalan Malioboro No. 54 Yogyakarta 55213.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui telepon, whatsapp atau melalui email.
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	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung, b. Melalui website http://www.aspirasi.dprd-diy.go.id Email : patsetwan@gmail.com / humasdprddiy@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
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; Formulir

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Masyarakat dapat mengakses informasi melalui website
10.	Waktu Pelayanan	Senin-Kamis : Jam 08.00 - 12.00 dan 13.00 – 15.00 WIB Istirahat : Jam 12.00 – 13.00 WIB Jumat : Jam 09.00 - 11.30 dan 13.00 – 14.00 WIB Istirahat : Jam 11.30 – 13.00 WIB


 SEKRETARIS DPRD DIY,

HARYANTA, S.H.