



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telepon (0274) 589583, 562811

(Psw 1209 – 1219, 1243 – 1247, 1253)

Faximili : (0274) 586712 Website : www.bappeda.jogjaprov.go.id

Email : bappeda@jogjaprov.go.id Kode Pos 55213

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

NOMOR : 188 / 00056 TAHUN 2019

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DIY,

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Badan tentang Penetapan Standar Pelayanan
 - b. 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;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tentang Standar Pelayanan;

Mengingat

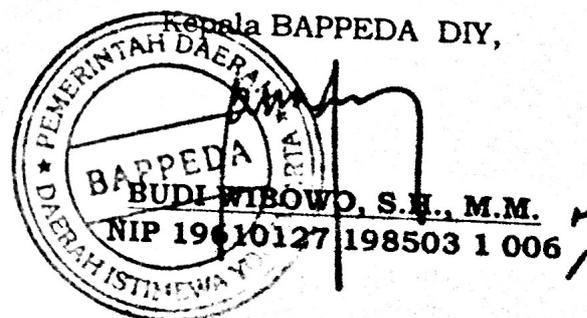
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. 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);
9. Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah meliputi ruang lingkup pelayanan informasi perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan 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 3 Januari 2019



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA DIY
NOMOR : 188 / 000 56 TAHUN 2019
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BAPPEDA DIY

A. PENDAHULUAN

BAPPEDA DIY merupakan lembaga teknis daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai unsur perencana pembangunan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Rincian tugas dan fungsi BAPPEDA DIY diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 75 Tahun 2018 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 75 Tahun 2018 tersebut mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah dan statistik. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BAPPEDA DIY mempunyai fungsi antara lain:

1. pengoordinasian penyusunan perencanaan pembangunan;
2. perumusan kebijakan teknis perencanaan;
3. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perencanaan pembangunan daerah;
4. penyelenggaraan pengendalian program pembangunan di Daerah;
5. pelaksanaan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan dan pengendalian program urusan keistimewaan;
6. penyelenggaraan statistik dan pelayanan informasi perencanaan;
7. penyiapan bahan laporan pertanggungjawaban Gubernur, laporan akuntabilitas kinerja Pemerintah Daerah;
8. penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan;
9. penyusunan laporan pelaksanaan tugas Badan;
10. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh gubernur sesuai tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAPPEDA DIY didukung dengan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan instrumen pendukung. Instrumen pendukung tersebut berupa sistem informasi yang menunjang kinerja organisasi maupun pelayanan informasi kepada masyarakat. Terdapat 2 sistem informasi yang menunjang kinerja organisasi dan pelayanan informasi kepada masyarakat tersebut ialah Sistem Informasi Perencanaan (Jogjaplan) dan Sistem Informasi Evaluasi Pertanggungjawaban Pembangunan Daerah (Sengguh).

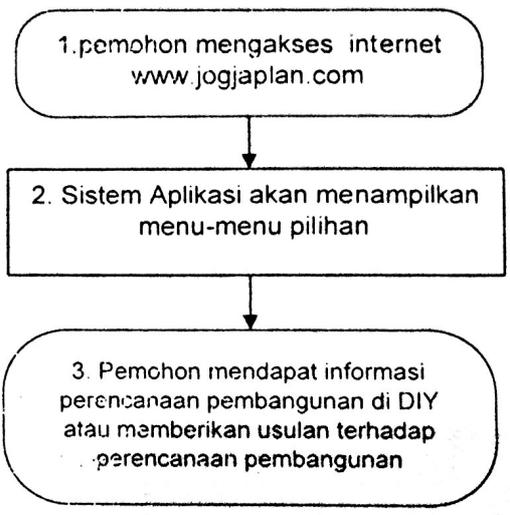
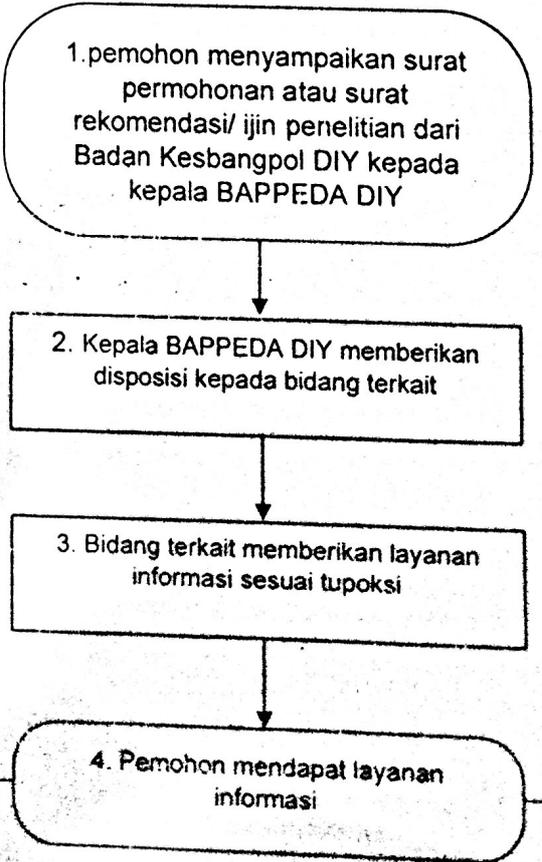
B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Jenis Pelayanan : **Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

Service Delivery merupakan sekumpulan proses manajerial yang memiliki fokus utama pada *customer* dari semua layanan Teknologi Informasi, yang menjamin bahwa layanan-layanan Teknologi Informasi tersebut dapat digunakan sesuai fungsinya untuk mendukung kegiatan bisnis/ layanan. Adapun komponen *Service Delivery* yang diatur dalam Keputusan ini antara lain:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelayanan melalui sistem perencanaan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Mengisi data di sistem perencanaan2) 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>B. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none">1) Menyampaikan surat permohonan dari lembaga/ perorangan kepada Kepala BAPPEDA DIY2) 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	<p>A. Pelayanan melalui sistem perencanaan</p>  <pre> graph TD A([1. pemohon mengakses internet www.jogjaplan.com]) --> B[2. Sistem Aplikasi akan menampilkan menu-menu pilihan] B --> C([3. Pemohon mendapat informasi perencanaan pembangunan di DIY atau memberikan usulan terhadap perencanaan pembangunan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengakses sistem informasi perencanaan melalui alamat www.jogjaplan.com 2. Pemohon memilih menu-menu yang ditampilkan untuk memperoleh informasi yang diinginkan maupun memberikan usulan terhadap perencanaan pembangunan 3. Pemohon mendapat informasi perencanaan pembangunan di DIY dan/ atau memberikan usulan terhadap perencanaan pembangunan <p>B. Pelayanan Langsung</p>  <pre> graph TD A([1. pemohon menyampaikan surat permohonan atau surat rekomendasi/ ijin penelitian dari Badan Kesbangpol DIY kepada kepala BAPPEDA DIY]) --> B[2. Kepala BAPPEDA DIY memberikan disposisi kepada bidang terkait] B --> C[3. Bidang terkait memberikan layanan informasi sesuai tupoksi] C --> D([4. Pemohon mendapat layanan informasi]) </pre>
----	---------------------------------	--

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan atau surat rekomendasi/ ijin penelitian dari Badan Kesbangpol DIY kepada Kepala BAPPEDA DIY. 2. Kepala BAPPEDA DIY memberikan disposisi kepada bidang terkait. 3. Bidang terkait memberikan layanan informasi sesuai disposisi. 4. Pemohon mendapat layanan informasi sesuai disposisi. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website : Dapat mengunduh sistem informasi perencanaan (Jogjaplan) yang tersedia pada website (www.bappeda.jogjaprovo.go.id) atau langsung mengakses aplikasi melalui alamat www.jogjaplan.com. 2) Melalui Telepon/fax : Dapat menghubungi Subbag Umum di nomor (0274) 589583 atau Bidang Perencanaan di nomor (0274) 562811 Psw 1219 atau (0274) 542659. 3) Langsung Menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BAPPEDA DIY.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>A. Pelayanan melalui sistem perencanaan Akses 24 jam</p> <p>B. Pelayanan Langsung</p> <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 hari kerja setelah surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Informasi publik yang berupa perencanaan pembangunan didapat secara gratis (tidak dipungut biaya), biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah : Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan (Jogjaplan)
6.	Penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Kotak saran

saran, dan masukan	c. email : bappeda@jogiaprov.go.id d. Telepon : (0274) 589583
--------------------	---

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional; 2) Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik; 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5) Undang Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY; 6) Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 7) Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah; 8) Peraturan Gubernur DIY Nomor 30 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik disediakan ruang 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 pemberi layanan informasi memiliki kompetensi terkait dengan perencanaan pembangunan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang atau lebih
6.	Jaminan pelayanan	BAPPEDA DIY menjaga kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	BAPPEDA DIY menjaga keamanan dan keselamatan pemohon

	pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi perencanaan pembangunan daerah maupun memberikan usulan terhadap perencanaan pembangunan daerah
10	Waktu Pelayanan	Aplikasi dapat diakses online (24 jam) sedangkan untuk respon/tanggapan terhadap permohonan informasi atau usulan dilayani pada jam kerja

2. Satuan Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

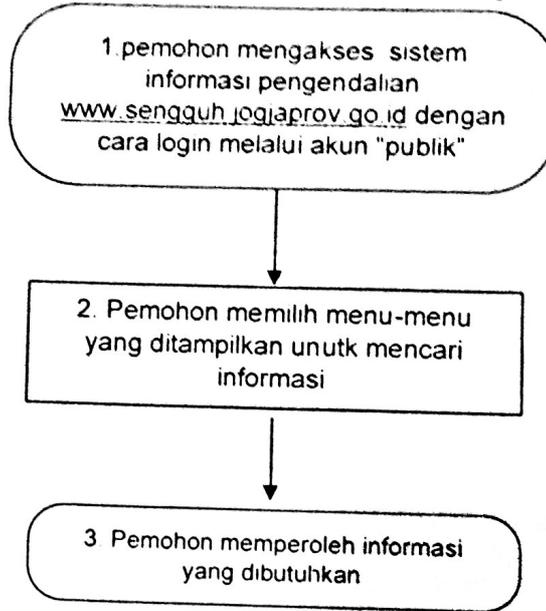
Jenis Pelayanan : **Sistem Evaluasi Pertanggungjawaban Pembangunan Daerah**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelayanan melalui sistem informasi pengendalian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengisi data di sistem informasi pengendalian 2) 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>B. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyampaikan surat permohonan dari lembaga/perorangan kepada Kepala BAPPEDA DIY 2) 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

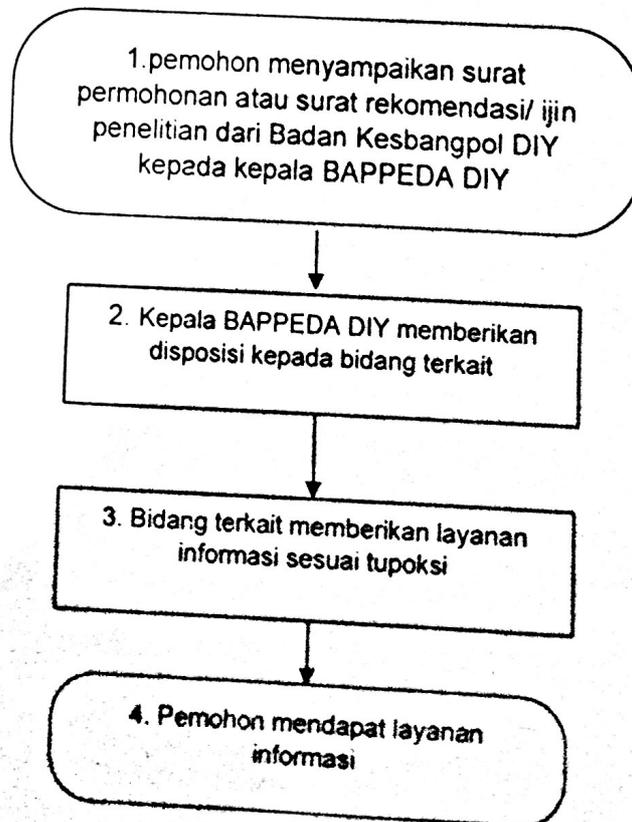
A. Pelayanan melalui sistem informasi pengendalian



Keterangan :

1. Pemohon mengakses sistem informasi pengendalian melalui alamat www.sungguh.jogjaprov.go.id
2. Pemohon memilih menu-menu yang ditampilkan untuk mengetahui informasi yang diinginkan
3. Pemohon memperoleh informasi yang dibutuhkan

B. Pelayanan Langsung



		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan atau surat rekomendasi/ ijin penelitian dari Badan Kesbangpc! DIY kepada Kepala BAPPEDA DIY. 2. Kepala BAPPEDA DIY memberikan disposisi kepada bidang terkait. 3. Bidang terkait memberikan layanan informasi sesuai disposisi. 4. Pemohon mendapat layanan informasi sesuai disposisi. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website : Dapat mengunduh sistem informasi pengendalian (Sungguh) yang tersedia pada website (www.bappeda.jogjaprovo.go.id) atau mengakses aplikasi melalui alamat www.sungguh.jogjaprovo.go.id 2) Melalui Telepon/fax : Dapat menghubungi Subbag Umum di nomor (0274) 589583 atau Bidang Pengendalian di nomor (0274) 562811 Psw 1245/1246 atau (0274) 511185. 3) Langsung Menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BAPPEDA DIY.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>A. Pelayanan melalui sistem pengendalian Akses 24 jam</p> <p>B. Pelayanan Langsung</p> <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 hari kerja setelah surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Informasi publik yang berupa pengendalian pembangunan didapat secara gratis (tidak dipungut biaya), biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah : Sistem Informasi Pengendalian/ Evaluasi Pertanggungjawaban Pembangunan Daerah (Sungguh)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Kotak saran c. email : bappeda@jogjaprovo.go.id d. Telepon : (0274) 589583

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional; 2) Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik; 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5) Undang Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY; 6) Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 7) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Keuangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah; 8) Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah; 9) Peraturan Gubernur DIY Nomor 30 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi; 10) Peraturan Gubernur DIY Nomor 73 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 48 Tahun Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Program/ Kegiatan Pembangunan Daerah; 11) Peraturan Gubernur DIY Nomor 45 Tahun 2014 tentang Tata Cara Evaluasi Hasil Rencana Pembangunan Daerah dan Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam memberikan layanan informasi publik disediakan ruang 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</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pemberi layanan informasi memiliki kompetensi terkait dengan perencanaan pembangunan</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY</p>

5.	Jumlah pelaksana	1 orang atau lebih
6.	Jaminan pelayanan	BAPPEDA DIY menjaga kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BAPPEDA DIY menjaga keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi pengendalian pembangunan daerah maupun memberikan usulan terhadap pengendalian pembangunan daerah
10.	Waktu Pelayanan	Aplikasi dapat diakses online (24 jam) sedangkan untuk respon/tanggapan terhadap permohonan informasi atau usulan dilayani pada jam kerja

3. Satuan Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

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. Petugas memberikan tanggapan resmi]) D --> A C --- E[Diproses] </pre> <p>Keterangan : 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja</p>

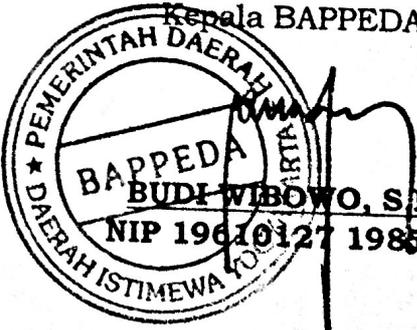
		<p>pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website bappeda.jogjaprov.go.id yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : bappeda@jogjaprov.go.id 2) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Komplek Kepatihan, Danurejan Yogyakarta.
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 email, fax ataupun web site.
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. Kotak saran c. email : bappeda@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik; 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
----	-------------	---

		<p>4) Undang Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY;</p> <p>5) Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan 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; 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	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	BAPPEDA DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BAPPEDA DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan
10.	Waktu Pelayanan	Pada jam kerja

Kepala BAPPEDA DIY,



BAPPEDA
BUDI WIBOWO, S.H., M.M.
NIP 19610127 198503 1 006