



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIAT DPRD

Alamat Jalan Malioboro 54 Yogyakarta Kode Pos 55213 Telepon (0274) 512688, 51280, 560293
Faksimile (0274) 580692 Pos-el setwan_dprd@jogjaprov.go.id Laman dprd-diy.go.id

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR **190** TAHUN **2026**

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. 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;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Tengah, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
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 Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024 Nomor 8);
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II, Lampiran III dan lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU meliputi:

1. Standar pelayanan informasi publik;
2. Standar pelayanan audiensi dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Standar pelayanan pengaduan; dan
4. Standar pelayanan penerimaan tamu DPRD.

KETIGA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 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 : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada Tanggal 15 Juli 2026



Nama Jabatan	Paraf
Kepala Bagian Pembentukan Produk Hukum dan Pengkajian	
Plt. Kepala Bagian Humas dan Protokol	

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 190 TAHUN 2026

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah
Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Pelayanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan informasi publik. 3) Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk/identitas lain dan melampirkan <i>fotocopy</i> Kartu Tanda Penduduk/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> Keterangan : 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi. 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak. 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon Media Informasi : 1) Melalui Website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website https://dprd-diy.jogjaprovo.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	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 dibawah 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, <i>WhatsApp</i>, 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 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flash disk</i> untuk merekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi: 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. Kotak saran; c. Email: humasdprddiy@gmail.com dan humasdprddiy54@gmail.com ; d. Telepon : (0274) 512688 Pesawat 2499/2417.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
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 1 unit PC terkoneksi dengan internet, meja, kursi, telepon, Formulir Permohonan Permintaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik.

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai standar petugas layanan informasi dan dokumentasi.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pelayanan Informasi Publik.
5.	Jumlah pelaksana	10 (sepuluh) 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 PPID Pemda DIY.
9.	Aksesibilitas	Terdapat akses jalan ramp yaitu jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB



Nama Jabatan	Paraf
Kepala Bagian Pembentukan Produk Hukum dan Pengkajian	<i>[Signature]</i>
Plt. Kepala Bagian Humas dan Protokol	<i>[Signature]</i>

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR **190** TAHUN **2026**

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Sekretariat DPRD DIY

Jenis Pelayanan : Pelayanan Audiensi dengan DPRD

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1) Warga Negara Indonesia baik sebagai individu maupun kelompok; 2) Mengirimkan surat permintaan audiensi bisa langsung dikirimkan ke Kantor Sekretariat DPRD DIY dengan alamat Jalan Malioboro Nomor 54 Yogyakarta 55213 atau melalui email humasdprddiy@gmail.com atau humasdprd54@gmail.com; 3) Setelah melalui mekanisme internal, petugas akan segera menghubungi dan melakukan koordinasi untuk menentukan waktu yang tepat dilakukannya audiensi. 4) Pelaksanaan kegiatan penerimaan audiensi oleh Pimpinan DPRD DIY dan Komisi terkait dengan mengundang Instansi-instansi terkait dan pihak-pihak terkait lainnya.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([Pemohon mengajukan Audiensi secara langsung atau melalui email]) --> B[Mekanisme Internal (Surat Masuk dari Bagiaiu Umum ke Pimpinan DPRD DIY)]; B --> C{Permohonan bisa ditunda atau diterima}; C --> D([Koordinasi untuk pelaksanaan Audiensi, tindak lanjut, rekapitulasi kegiatan audiensi dan laporan melalui website]); D --> A;</pre> Keterangan : 1. Pemohon mengajukan permintaan pelaksanaan audiensi; 2. Permohonan akan diproses sesuai dengan mekanisme internal; 3. Bagian Humas dan Protokol akan melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> atau pihak-pihak terkait untuk menyiapkan pelaksanaan audiensi; 4. Pelaksanaan audiensi dipimpin oleh Pimpinan DPRD dan atau anggota DPRD dari komisi terkait serta OPD atau pihak lain yang diperlukan; 5. Peserta audiensi harus mengisi SKM; 6. Notulensi berupa tindak lanjut audiensi atau pemberian rekomendasi ke pihak-pihak terkait; 7. Rekapitulasi hasil-hasil audiensi untuk dilaporkan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui website https://dprd-diy.jogjaprovo.go.id
---	---

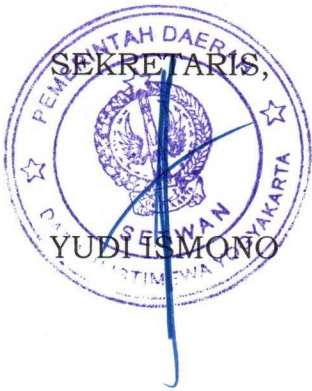
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Paling lambat dalam waktu 1 minggu, petugas akan menghubungi pemohon audiensi untuk menentukan hari kapan bisa dilaksanakan audiensinya; 2. Hasil dari audiensi akan segera disampaikan kepada pemohon paling lambat 3 hari setelah pelaksanaan audiensi.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan hasil dari audiensi berupa:	1. Rekomendasi kepada pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti; 2. Pelaksanaan audiensi berikutnya apabila diperlukan mediasi sebagai tindak lanjut dari audiensi; 3. Meneruskan ke pemerintah pusat apabila audiensi berkaitan dengan wewenang dari pemerintah pusat.
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung; b. Kotak saran; c. Email: humasdprddiy@gmail.com dan humasdprddiy54@gmail.com; d. Telepon : (0274) 512688 Pesawat 2499/2417.

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang audiensi, ruang rapat DPRD, meja dan kursi, komputer/laptop, printer, jaringan internet, LCD proyektor, sound system, telepon, ATK, kendaraan dinas (bila diperlukan), website DPRD DIY, email pelayanan, formulir SKM, buku tamu, serta sarana bagi penyandang disabilitas.

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas memiliki kemampuan administrasi perkantoran, komunikasi publik, pelayanan prima, penyusunan agenda pimpinan, penyusunan notulensi, pengelolaan aspirasi masyarakat, pengoperasian aplikasi perkantoran, serta memahami tugas dan fungsi DPRD.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol, Sekretaris DPRD DIY, serta melalui monitoring pelaksanaan SOP, evaluasi pelayanan, dan pengawasan sesuai ketentuan yang berlaku.
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, terdiri atas petugas administrasi, petugas Humas dan Protokol, notulis, operator dokumentasi, serta pejabat struktural yang melakukan supervisi.
6.	Jaminan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dengan mengedepankan prinsip cepat, mudah, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta memberikan kepastian proses kepada pemohon audiensi.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi, pengukuran hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi penyelesaian tindak lanjut audiensi, penanganan pengaduan, serta rapat evaluasi internal.
9.	Aksesibilitas	Terdapat akses jalan ramp yaitu jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga.

10.	Waktu	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB
	Pelayanan	Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
		Jumat : 09.00 – 14.00 WIB
		Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB



Nama Jabatan	Paraf
Kepala Bagian Pembentukan Produk Hukum dan Pengkajian	
Plt. Kepala Bagian Humas dan Protokol	

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR **190** TAHUN **2026**

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN

PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Sekretariat DPRD DIY
- Jenis Pelayanan : Pelayanan 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([Petugas memberikan tanggapan resmi]); D -- "Diproses" --> A;</pre>

		Keterangan : 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan. 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan. 3. Petugas menyelesaikan pengaduan. 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi. Media Informasi: 1. Melalui Website atau email Dapat menyampaikan pengaduan melalui website https://dprd-diy.jogjaprovo.go.id/, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat: humasdprrdiy@gmail.com atau humasdprrdiy54@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	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, <i>WhatsApp</i> 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	a. Datang langsung; b. Kotak saran; c. Email: humasdprddiy@gmail.com dan humasdprddiy54@gmail.com ;

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) SOP Pelayanan Pengaduan pada Sekretariat DPRD DIY.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja layanan pengaduan, ruang pelayanan, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, formulir pengaduan, kotak pengaduan, email layanan, website DPRD DIY, aplikasi perkantoran, buku register pengaduan, ATK, serta fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas memiliki kemampuan pelayanan publik, komunikasi yang baik, administrasi perkantoran, pengelolaan pengaduan, penguasaan teknologi informasi, penyusunan laporan, serta memahami peraturan mengenai pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol, Sekretaris DPRD DIY, atau pejabat yang berwenang melalui monitoring pelaksanaan SOP, pengendalian mutu pelayanan, serta evaluasi penyelesaian pengaduan.

5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, terdiri atas petugas layanan pengaduan, petugas administrasi, operator sistem informasi, dan pejabat yang melakukan verifikasi serta supervisi penyelesaian pengaduan.
6.	Jaminan pelayanan	Sekretariat DPRD DIY menjamin kerahasiaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menjamin keamanan dokumen dan data pengaduan, menjaga kerahasiaan identitas pelapor apabila diperlukan, serta memberikan pelayanan dalam lingkungan yang aman dan tertib sesuai ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan, analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), rekapitulasi pengaduan, tindak lanjut hasil pengaduan, serta rapat evaluasi internal sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.
9.	Aksesibilitas	Terdapat akses jalan ramp yaitu jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB



Nama Jabatan	Paraf
Kepala Bagian Pembentukan Produk Hukum dan Pengkajian	
Plt. Kepala Bagian Humas dan Protokol	

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR **190** TAHUN **2026**
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Sekretariat DPRD DIY
Jenis Pelayanan : Pelayanan Penerimaan Tamu DPRD

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pemohon merupakan perorangan, kelompok masyarakat, instansi pemerintah, lembaga, organisasi, atau tamu kedinasan. 2. Mengisi link kunjungan tamu DPRD DIY. 3. Menyampaikan surat permohonan kunjungan atau pemberitahuan kunjungan yang ditujukan kepada Pimpinan DPRD DIY atau Sekretaris DPRD DIY, baik secara langsung maupun melalui surat elektronik. 4. Surat memuat identitas pemohon, maksud dan tujuan kunjungan, jumlah peserta, serta waktu pelaksanaan yang diusulkan. 5. Melampirkan daftar peserta kunjungan apabila diperlukan. 6. Kunjungan dilaksanakan setelah memperoleh konfirmasi dari Sekretariat DPRD DIY.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([Permohonan kunjungan]) --> B[Verifikasi administrasi]; B --> C[Disposisi Pimpinan DPRD]; C --> D[Koordinasi Jadwal]; D --> E{Disetujui?}; E -- Tidak --> F[Surat Penolakan]; E -- Ya --> G[Pelaksanaan Penerimaan Tamu]; G --> H[Dokumentasi dan Laporan];</pre> Keterangan : 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan kunjungan/penerimaan tamu kepada Sekretariat DPRD DIY. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi. 3. Surat diproses sesuai mekanisme internal dan dikoordinasikan dengan Pimpinan DPRD, Alat Kelengkapan DPRD, atau Pejabat Struktural yang akan menerima tamu. 4. Petugas menyampaikan konfirmasi jadwal kepada pemohon. 5. Pada hari pelaksanaan, tamu melakukan registrasi pada buku tamu atau sistem yang disediakan. 6. Petugas memfasilitasi pelaksanaan penerimaan tamu, termasuk penyiapan ruang, perlengkapan, dan dokumentasi apabila diperlukan.
---	--

		7. Setelah kegiatan selesai, petugas menyusun dokumentasi dan laporan pelaksanaan kegiatan sesuai ketentuan.i.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Konfirmasi jadwal kunjungan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima secara lengkap. 2. Pelaksanaan penerimaan tamu dilakukan sesuai jadwal yang telah disepakati dengan mempertimbangkan agenda Pimpinan DPRD, Alat Kelengkapan DPRD, atau pejabat struktural Sekretariat DPRD DIY.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	1. Terlaksananya fasilitasi penerimaan tamu DPRD. 2. Terselenggaranya pertemuan antara tamu dengan Pimpinan DPRD, Alat Kelengkapan DPRD, atau pejabat terkait sesuai agenda. 3. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan kegiatan, apabila diperlukan.
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung; b. Kotak saran; c. Email: humasdprrdiy@gmail.com dan humasdprrdiy54@gmail.com;

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) SOP Fasilitasi Penerimaan Tamu DPRD Sekretariat DPRD DIY.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja pelayanan tamu, ruang tunggu, ruang rapat/penerimaan tamu, buku tamu, aplikasi atau link registrasi kunjungan, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon/handphone, LCD proyektor, sound

		system, ATK, perlengkapan dokumentasi, konsumsi tamu, papan informasi, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kemampuan administrasi perkantoran, pelayanan prima, komunikasi dan keprotokolan, pengelolaan agenda pimpinan, koordinasi lintas perangkat daerah, pengoperasian aplikasi perkantoran, dokumentasi kegiatan, serta memahami tugas dan fungsi DPRD dan Sekretariat DPRD.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol, Sekretaris DPRD DIY, serta pejabat terkait melalui monitoring pelaksanaan SOP, pengendalian administrasi, evaluasi pelayanan, dan pembinaan kepada pelaksana.
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, terdiri atas petugas administrasi, petugas Humas dan Protokol, petugas penerima tamu, petugas dokumentasi, petugas keamanan (Pamdal), serta pejabat struktural yang melakukan supervisi.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dan SOP secara profesional, cepat, tepat waktu, transparan, akuntabel, ramah, tidak diskriminatif, serta memberikan kepastian jadwal kepada pemohon sesuai agenda Pimpinan DPRD atau pejabat yang menerima tamu.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menjamin keamanan tamu selama berada di lingkungan Sekretariat DPRD DIY, menjaga kerahasiaan data tamu sesuai ketentuan, memastikan ketertiban pelaksanaan kegiatan, serta menyediakan sarana dan prasarana yang aman dan layak digunakan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM),

		evaluasi tindak lanjut hasil pelayanan, rekapitulasi kunjungan tamu, serta rapat evaluasi internal sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.
9.	Aksesibilitas	Terdapat akses jalan ramp yaitu jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB


PEMERINTAH DAERAH
DAERAH Istimewa
YOGYAKARTA
SEKRETARIS,
YUDI SMONO

Nama Jabatan	Paraf
Kepala Bagian Pembentukan Produk Hukum dan Pengkajian	
Plt. Kepala Bagian Humas dan Protokol	7.