



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
**KEMANTREN UMBULHARJO**

ꦏꦺꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦸꦩꦧꦸꦭꦲꦂꦶ

Jl. Glagah Sari No. 99 Yogyakarta Kode Pos: 55164 Telp.(0274) 375782 Fax (0274) 375782  
EMAIL: uh@jogjakota.go.id  
HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE: www.jogjakota.go.id

---

KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA  
KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : 10.D/KPTS/UH/I/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEMANTREN UMBULHARJO

MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN UMBULHARJO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh penyelenggara pelayanan publik Kemantren Umbulharjo maka diperlukan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Mantri Pamong Praja Kemantren Umbulharjo tentang Standar Pelayanan Publik pada Kemantren Umbulharjo;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahanan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844)

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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21 Seri D)

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA**
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur
- KEDUA** : SPP Rekomendasi Pelayanan Non Perizinan dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan dan dijadikan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal mulai ditetapkan dan dengan berlakunya keputusan ini maka keputusan sebelumnya yang mengatur SPP dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Januari 2022

Mantri Pamong Praja  
  
Raiwan Taufiq, S.I.P., M.Si.  
NIP. 197303021992031004

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan fungsi pemerintahan berdasarkan prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih, perlu adanya Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP. Tolok ukur SP yaitu sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

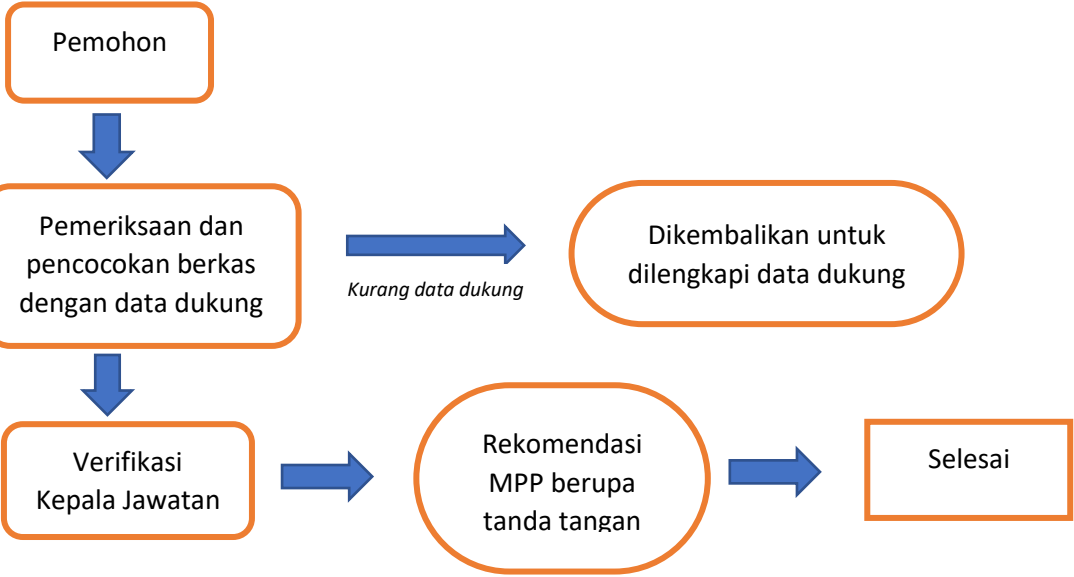
Kemantren Umbulharjo merupakan perangkat daerah yang kedudukannya diatur dengan Peraturan walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan. Kemantren merupakan perangkat daerah yang bersifat kewilayahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karenanya dalam melaksanakan pelayanan publik, dituntut untuk menyusun Standar Pelayanan (SP) sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Pada Kemantren Umbulharjo adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

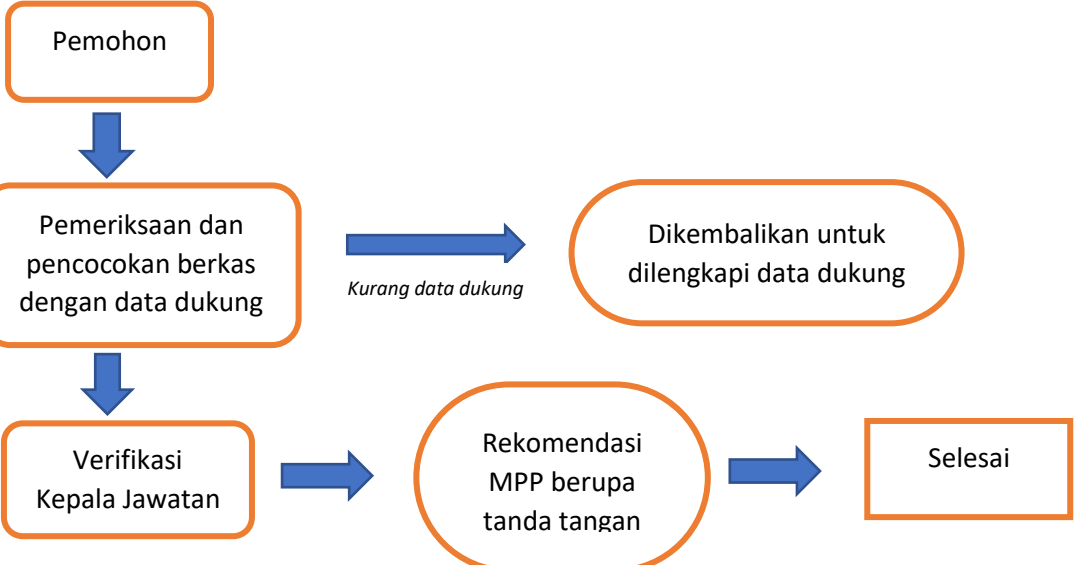
Sasaran yang ingin dicapai adalah tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah khususnya Kemantren Umbulharjo.

### C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1	<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2	<p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>KTP asli pemohon yang hadir</li> <li>Berkas permohonan yang sudah ditandatangani, bermaterai cukup, diketahui pengurus RT dan RW pemohon, dan diketahui lurah.</li> <li>Bukti dukung berupa Fotocopy Kartu Keluarga, Kartu tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Pendirian Perusahaan, Surat Tanah, dan lainnya sesuai dengan jenis pelayanan</li> </ol>
3	<p><b>Sistem, Mekansme dan Prosedur Pelayanan :</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Pemeriksaan dan pencocokan berkas dengan data dukung]     B --&gt; C[Verifikasi Kepala Jawatan]     B -- Kurang data dukung --&gt; D[Dikembalikan untuk dilengkapi data dukung]     C --&gt; E[Rekomendasi MPP berupa tanda tangan]     E --&gt; F[Selesai]     </pre> <p><b>Keterangan Bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang ke Kemantren untuk menyerahkan dokumen;</li> <li>Pemeriksaan berkas/dokumen :             <ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekurangan dokumen pendukung untuk pencocokan, maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>Apabila berkas sudah lengkap dan sesuai dengan dokumen pendukung, maka dilanjutkan proses;</li> </ul> </li> <li>Proses verifikasi kepala Jawatan Umum;</li> <li>Proses penandatanganan Mantri Pamong Praja;</li> <li>Registrasi penomoranan surat keluar dan pengarsipan;</li> <li>Penyerahan dokumen kepada pemohon.</li> </ol>
4.	<p><b>Jangka Waktu</b> 30 (tiga puluh) menit dengan persyaratan lengkap dan Mantri Pamong Praja berada ditempat (tidak terdapat pendelegasian penandatanganan)</p>

5.	Biaya Pelayanan : Gratis
6.	Produk Layanan 1) Rekomendasi surat Pernyataan Waris 2) Rekomendasi surat Pernyataan Domisili Perseorangan 3) Rekomendasi surat Pernyataan Domisili Perusahaan 4) Rekomendasi surat Pernyataan Beda Nama
7.	Sarana dan Prasarana 1. SIM Pelayanan JSS; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; Sarana Pendukung 1. Ruang tunggu 2. Instalasi listrik 3. Televisi 4. AC 5. Makan Minum Tamu 6. Ruang laktasi 7. Tempat Parkir 8. Perpustakaan 9. Fasilitas jalan untuk kursi roda/difabel 10. Free wifi 11. Toilet 12. Are bermain anak
8.	Kompetensi Pelaksana a. <b>Mantri Pamong Praja :</b> S1 Ilmu Pemerintahan, S1 Adm. Negara, S1 Komunikasi, S1 Ilmu Politik, S1 Sosiologi, S1 Sosiatri, S1 Hukum, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/S2 yang serumpun b. <b>Kepala Jawatan Umum :</b> S1 Komunikasi, S1 Hukum, S1 Sospol, S1 Ekonomi, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Ilmu Hukum/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/ S2 yang serumpun c. <b>Analisis Dokumen Perizinan :</b> S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/ Administrasi/ Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
9.	Pengawasan Internal a. Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana; b. Satuan Tugas (Satgas) Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan (SPIP) Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta
10.	Mekanisme Pengaduan : Sarana Penanganan Pengaduan : a. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) 1) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a> ; 2) SMS hotline ke 08122780001; 3) Telepon : (0274)515865, (0274)562682 b. FORPI Kota Yogyakarta, Jalan Kenari No. 56 Komplek Balaikota Yogyakarta c. Kemantren Umbulharjo 1) Email : <a href="mailto:uh@jogjakota.go.id">uh@jogjakota.go.id</a> ; 2) Telepon : (0274) 375782; 3) WA : 089526401176 4) Surat : Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari No. 99 Yogyakarta; 5) Kotak Saran dan Pengaduan; 6) Datang Langsung; 7) Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (manual dan digital/online) Pengaduan melalui media tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan.
11.	Jumlah Pelaksana 3 (tiga) orang pegawai

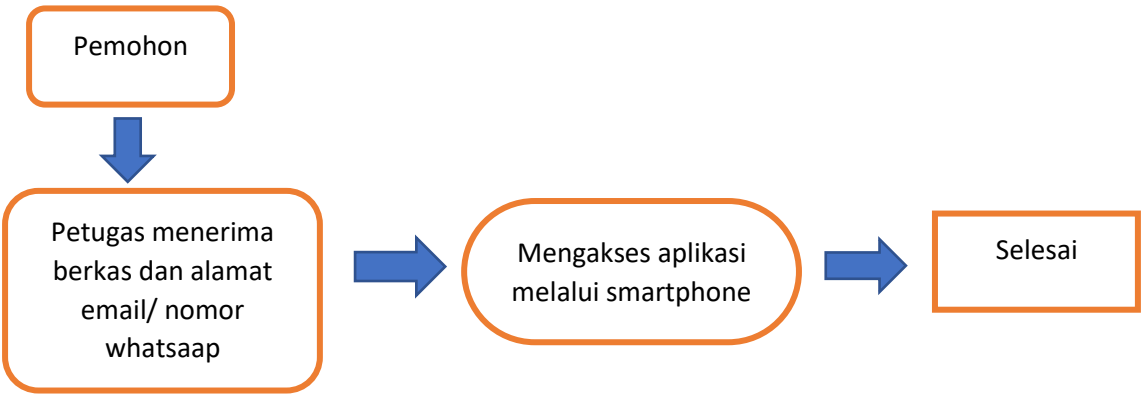
12.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>a. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya;</p> <p>b. Maklumat Pelayanan</p>
13.	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p> <p>a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin;</p> <p>b. Bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme</p>
14.	<p>Evaluasi kinerja pelaksana</p> <p>a. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali;</p> <p>b. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun</p>
15.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 13.00 – 14.00 WIB Istirahat 11.30 – 13.00 WIB</p>

1	<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2	<p><b>Persyaratan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>KTP asli pemohon yang hadir</li> <li>Formulir permohonan yang sudah ditandatangani, diketahui tetangga terdekat, dan diketahui pengurus RT dan RW serta diketahui lurah.</li> <li>Formulir pernyataan tanah tidak dalam sengketa</li> <li>Formulir peruntukan tanah dan bangunan</li> <li>FC KTP Pemohon</li> <li>FC KTP tetangga terdekat</li> <li>FC Surat tanah</li> </ol>
3	<p><b>Prosedur Pelayanan :</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Pemeriksaan dan pencocokan berkas dengan data dukung]     B --&gt; C[Verifikasi Kepala Jawatan]     B -- Kurang data dukung --&gt; D[Dikembalikan untuk dilengkapi data dukung]     C --&gt; E[Rekomendasi MPP berupa tanda tangan]     E --&gt; F[Selesai]   </pre> <p><b>Keterangan Bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang ke Kemantren untuk menyerahkan dokumen;</li> <li>Pemeriksaan berkas/dokumen :       <ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekurangan dokumen pendukung untuk pencocokan, maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>Apabila berkas sudah lengkap dan sesuai dengan dokumen pendukung, maka dilanjutkan proses;</li> </ul> </li> <li>Proses verifikasi kepala Jawatan Umum;</li> <li>Proses penandatanganan Mantri Pamong Praja;</li> <li>Registrasi penomoran surat keluar dan pengarsipan</li> <li>Penyerahan dokumen kepada pemohon.</li> </ol>
4.	<p><b>Jangka Waktu</b> 30 (tiga puluh) menit dengan persyaratan lengkap dan Mantri Pamong Praja berada ditempat (tidak terdapat pendelegasian penandatanganan)</p>
5.	<p><b>Biaya Pelayanan :</b> Gratis</p>

6	Jenis pelayanan : 1) Rekomendasi Surat Permohonan Izin mendirikan Bangunan
7	Sarana dan Prasarana 1. SIM Pelayanan JSS; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat Tulis Kantor; Sarana Pendukung 1. Ruang tunggu 2. Instalasi listrik 3. Televisi 4. AC 5. Makan Minum Tamu 6. Ruang laktasi 7. Tempat Parkir 8. Perpustakaan 9. Fasilitas jalan untuk kursi roda/difabel 10. Free wifi 11. Toilet 12. Area bermain anak
8	Kompetensi Pelaksana a. <b>Mantri Pamong Praja :</b> S1 Ilmu Pemerintahan, S1 Adm. Negara, S1 Komunikasi, S1 Ilmu Politik, S1 Sosiologi, S1 Sosiatri, S1 Hukum, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/S2 yang serumpun b. <b>Kepala Jawatan Umum :</b> S1 Komunikasi, S1 Hukum, S1 Sospol, S1 Ekonomi, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Ilmu Hukum/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/ S2 yang serumpun c. <b>Analisis Dokumen Perizinan :</b> S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/ Administrasi/ Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
9	Pengawasan Internal a. Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana; b. Satuan Tugas (Satgas) Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan (SPIP) Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta
10	Mekanisme Pengaduan : Sarana Penanganan Pengaduan : d. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) 1) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a> ; 2) SMS hotline ke 08122780001; 3) Telepon : (0274)515865, (0274)562682 e. FORPI Kota Yogyakarta, Jalan Kenari No. 56 Komplek Balaikota Yogyakarta f. Kemantren Umbulharjo 1) Email : <a href="mailto:uh@jogjakota.go.id">uh@jogjakota.go.id</a> ; 2) Telepon : (0274) 375782; 3) WA : 089526401176 4) Surat : Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari No. 99 Yogyakarta; 5) Kotak Saran dan Pengaduan; 6) Datang Langsung; 7) Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (manual dan digital/online) Pengaduan melalui media tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan.
11	Jumlah Pelaksana 3 (tiga) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan a. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya; b. Maklumat Pelayanan



13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin; b. Bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme
14	Evaluasi kinerja pelaksana a. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali; b. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun
15	Waktu Pelayanan Hari Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Hari Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 13.00 – 14.00 WIB Istirahat 11.30 – 13.00 WIB

1	<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.;</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2	<p><b>Persyaratan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>KTP asli pemohon yang hadir</li> <li>Smartphone, nomor whatsapp, dan atau email yang aktif</li> <li>Berkas permohonan sesuai yang dipersyaratkan</li> </ol>
3	<p><b>Prosedur Pelayanan :</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Petugas menerima berkas dan alamat email/ nomor whatsapp]     B --&gt; C[Mengakses aplikasi melalui smartphone]     C --&gt; D[Selesai]   </pre> <p><b>Keterangan Bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang ke Kemantren untuk menyerahkan dokumen;</li> <li>Pemeriksaan berkas/dokumen :       <ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekurangan dokumen pendukung untuk pencocokan, maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>Apabila berkas sudah lengkap dan sesuai dengan dokumen pendukung, maka dilanjutkan proses;</li> </ul> </li> <li>Proses verifikasi kepala Jawatan Umum;</li> <li>Proses penandatanganan Mantri Pamong Praja;</li> <li>Registrasi penomoran surat keluar dan pengarsipan</li> <li>Penyerahan dokumen kepada pemohon.</li> </ol>
4	<p><b>Jangka Waktu</b> 30 (tiga puluh) menit dengan persyaratan lengkap dan Mantri Pamong Praja berada ditempat (tidak terdapat pendelegasian penandatanganan)</p>
5	<p><b>Biaya Pelayanan :</b> Gratis</p>
6	<p><b>Jenis pelayanan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendampingan akses pelayanan kependudukan</li> <li>Pendampingan pelayanan NIB melalui OSS</li> </ol>

7	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM Pelayanan JSS;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Alat Tulis Kantor;</li> </ol> <p>Sarana Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Instalasi listrik</li> <li>3. Televisi</li> <li>4. AC</li> <li>5. Makan Minum Tamu</li> <li>6. Ruang laktasi</li> <li>7. Tempat Parkir</li> <li>8. Perpustakaan</li> <li>9. Fasilitas jalan untuk kursi roda/difabel</li> <li>10. Free wifi</li> <li>11. Toilet</li> <li>12. Area bermain anak</li> </ol>
8	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Mantri Pamong Praja :</b> S1 Ilmu Pemerintahan, S1 Adm. Negara, S1 Komunikasi, S1 Ilmu Politik, S1 Sosiologi, S1 Sosiatri, S1 Hukum, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/S2 yang serumpun</li> <li>b. <b>Kepala Jawatan Umum :</b> S1 Komunikasi, S1 Hukum, S1 Sospol, S1 Ekonomi, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Ilmu Hukum/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/ S2 yang serumpun</li> <li>c. <b>Analisis Dokumen Perizinan :</b> S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/ Administrasi/ Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan</li> </ol>
9	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana;</li> <li>b. Satuan Tugas (Satgas) Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan (SPIP) Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta</li> </ol>
10	<p>Mekanisme Pengaduan :</p> <p>Sarana Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>g. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK)       <ol style="list-style-type: none"> <li>4) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a>;</li> <li>5) SMS hotline ke 08122780001;</li> <li>6) Telepon : (0274)515865, (0274)562682</li> </ol> </li> <li>h. FORPI Kota Yogyakarta, Jalan Kenari No. 56 Komplek Balaikota Yogyakarta</li> <li>i. Kemantren Umbulharjo       <ol style="list-style-type: none"> <li>8) Email : <a href="mailto:uh@jogjakota.go.id">uh@jogjakota.go.id</a>;</li> <li>9) Telepon : (0274) 375782;</li> <li>10) WA : 089526401176</li> <li>11) Surat : Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari No. 99 Yogyakarta;</li> <li>12) Kotak Saran dan Pengaduan;</li> <li>13) Datang Langsung;</li> <li>14) Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (manual dan digital/online)</li> <li>15) Pengaduan melalui media tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan</li> </ol> </li> </ol>
11	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>3 (tiga) orang pegawai</p>
12	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya;</li> <li>b. Maklumat Pelayanan</li> </ol>

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
	a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin;	
	b. Bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	
	a. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali;	
	b. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun	
15	Waktu Pelayanan	
	Hari Senin s/d Kamis	: 08.00 – 15.00 WIB
	Hari Jumat	: 08.00 - 11.30 WIB 13.00 – 14.00 WIB Istirahat 11.30 – 13.00 WIB


  
 Bupati Pangreh Praja  
**Raiwan Taufiq, S.I.P., M.Si.**  
 NIP. 197363021992031004