



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062
Email: organisasi@kalbarprov.go.id Website: www.biroorganisasi.kalbarprov.go.id
PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 1829 /OR/ 2021

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- 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, maka Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 71);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :

a. Biro Pemerintahan

1. Pelayanan Konsultasi
2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi
3. Fasilitasi Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain;
4. Pelayanan Penyediaan Narasumber
5. Fasilitasi Kerjasama Daerah
6. Fasilitasi Administrasi Permohonan Izin Ke Luar Negeri Pemerintah Provinsi dan Kab/Kota
7. Pelayanan Administrasi Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan Kepala Daerah
8. Fasilitasi Administrasi Pengganti Antar Waktu DPRD Provinsi
9. Fasilitasi Administrasi Pengganti Antar Waktu DPRD Kab/Kota
10. Fasilitasi Administrasi Pembentukan Daerah (Pembentukan Desa/kelurahan dan Kecamatan)
11. Fasilitasi Administrasi Pembentukan Daerah
12. Fasilitasi Administrasi Penegasan Batas Daerah
13. Fasilitasi Administrasi Persiapan Dokumen Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum

- b. Biro Hukum
 - 1. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Daerah
 - 2. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Gubernur
 - 3. Fasilitasi Penyusunan Keputusan Gubernur
 - 4. Fasilitasi Kajian dan Pertimbangan Hukum
 - 5. Pelayanan Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)
 - 6. Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Kabupaten/Kota
 - 7. Pelayanan Advokasi
 - 8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM)
 - 9. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
- c. Biro Kesejahteraan Rakyat
 - 1. Pelayanan Konsultasi
 - 2. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi
 - 3. Pelayanan Penyediaan Narasumber
 - 4. Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga Lain
 - 5. Pelayanan Administrasi dan Verifikasi Kelengkapan Pengajuan Proposal dan Bantuan Sosial
 - 6. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
 - 7. Fasilitasi Penyusunan Kebijakan Daerah
- d. Biro Perekonomian
 - 1. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi
 - 2. Pelayanan Konsultasi
 - 3. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
 - 4. Fasilitasi Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain
- e. Biro Pengadaan Barang dan Jasa
 - 1. Pelayanan LPSE Support
 - 2. Pelayanan LPSE Barang dan Jasa
 - 3. Pelayanan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa
 - 4. Pelayanan Pengaduan Barang dan Jasa
 - 5. Pelayanan Pendampingan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa
 - 6. Pelayanan Pendampingan/Bimbingan Teknis
- f. Biro Administasi Pembangunan
 - 1. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD di Lingkungan Pemprov Kalbar
 - 2. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Pemprov Kalbar
 - 3. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Kabupaten/Kota se-Kalbar
 - 4. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
- g. Biro Umum
 - 1. Pelayanan Surat Masuk
 - 2. Pelayanan Informasi Disposisi Surat
 - 3. Pelayanan Penomoran Surat

4. Fasilitas Penggunaan Sarana Prasarana Kantor
 5. Fasilitas Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
- h. Biro Administrasi Pimpinan
1. Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan;
 2. Fasilitas Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan;
 3. Fasilitas Kegiatan Pimpinan;
 4. Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah;
 5. Fasilitas Penyusunan Naskah/Sambutan Pidato Pimpinan.
- i. Biro Organisasi
1. Pelayanan Konsultasi;
 2. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi;
 3. Pelayanan Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga lain;
 4. Fasilitas Penyediaan Narasumber.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 September 2021

Plh. SEKRETARIS DAERAH,



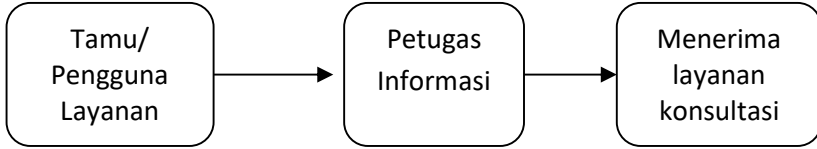

SUKALIMAN

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 1829/OR/2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO PEMERINTAHAN

1.1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Tatalaksana/Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089510532718 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biropem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Surat permintaan data, laporan, informasi c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi d. Menerima data/informasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089510532718 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biropem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.3. Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain

Service Delivery

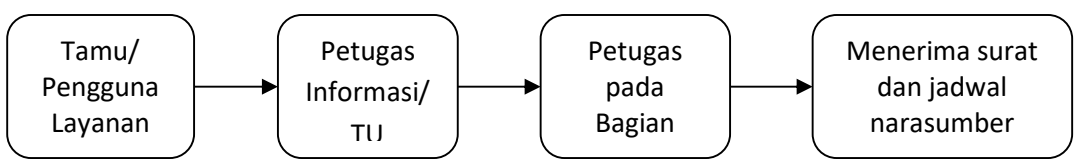
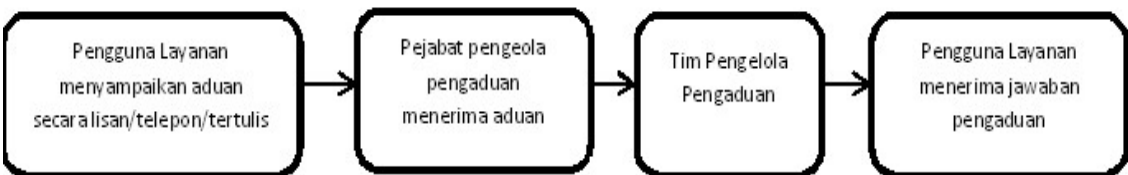
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3. WA : 089510532718 4. Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5. Faximile : (0561) 730062 6. Email : biropem@kalbarprov.go.id 7. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery



1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3. WA : 089510532718 4. Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5. Faximile : (0561) 730062 6. Email : biropem@kalbarprov.go.id 7. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga d. Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama dengan Lembaga di Luar Negeri e. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2020 f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, dan ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (bulan) bulan b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.5. Fasilitasi Kerja Sama Daerah (Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain, Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga, dan Sinergi Perencanaan dan Pelaksanaan Pembangunan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah)

Service Delivery

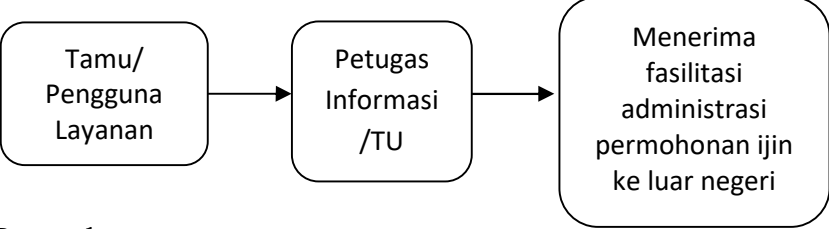
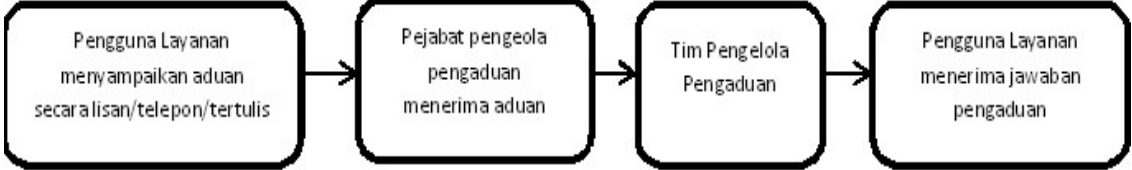
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Usulan Kerja Sama Daerah b. Permohonan Fasilitasi Kerja Sama Daerah c. Dokumen Pendukung lainnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi kerjasama daerah] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi kerjasama daerah d. Menerima fasilitasi kerjasama daerah atau surat jawaban kesediaan dan jadwal fasilitasi kerjasama daerah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kesepakatan Bersama : 2 minggu Surat Kuasa dari gubernur kepada Kepala Perangkat Daerah : 1 minggu Perjanjian Kerja Sama : 2 Minggu
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama / Nota Kesepakatan dan Perjanjian Kerja Sama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089510532718 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biropem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 Hari 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga d. Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama dengan Lembaga di Luar Negeri e. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2020 f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, dan ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (bulan) bulan b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.6. Fasilitasi Administrasi Permohonan Ijin Ke Luar Negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri b. Surat Rekomendasi Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri c. Surat Persetujuan Perjalanan Dinas ke Luar Negeri d. Paspor Dinas (Service Passport) e. Exit Permit dan f. Visa untuk Negara tertentu
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi administrasi permohonan ijin ke luar negeri] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi administrasi ijin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota d. Menerima fasilitasi administrasi ijin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>
	<p>Proses Permohonan Rekomendasi dari Gubernur : 1 minggu</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p>
	<p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>
	<p>Surat rekomendasi Dinas ke Luar Negeri dari Gubernur kepada Kementerian Dalam Negeri</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089510532718 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 342 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : ropemkalbar@gmail.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 hari; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

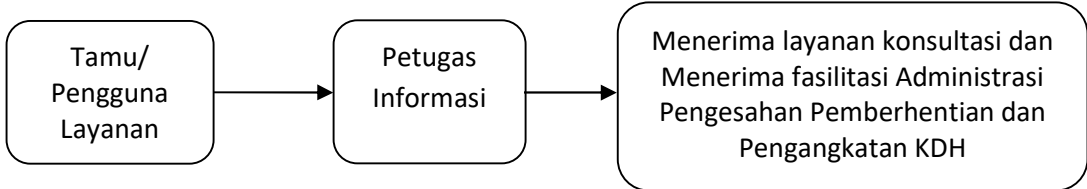
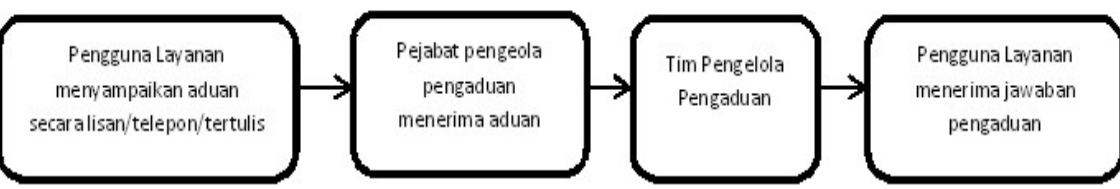
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perjalanan Ke Luar Negeri di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2020 d. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, dan ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.7. Pelayanan Administrasi Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan Kepala Daerah

Service Delivery

1.	Persyaratan
A.	Persyaratan Pemberhentian Kepala Daerah
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/OTDA Provinsi; b. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pengangkatan bupati dan/atau wakil bupati atau walikota dan/atau wakil walikota yang bersangkutan pada periode sebelumnya; c. Fotokopi berita acara pelantikan bupati dan/atau wakil bupati atau walikota dan/atau wakil walikota yang bersangkutan; d. Risalah dan berita acara rapat paripurna DPRD Kabupaten/Kota dalam rangka pengumuman pemberhentian bupati dan/atau wakil bupati atau walikota dan/atau wakil walikota karena berakhirnya masa jabatannya; e. Surat usulan pengesahan pemberhentian bupati dan/atau wakil bupati atau walikota dan/atau wakil walikota oleh pimpinan DPRD Kabupaten/Kota kepada Mendagri melalui Gubernur; f. Surat usulan pengesahan pemberhentian bupati dan/atau wakil bupati atau walikota dan/atau wakil walikota oleh Gubernur kepada Mendagri.
B.	Persyaratan Pengangkatan Kepala Daerah
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/Otda Provinsi; b. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pengangkatan bupati dan wakil bupati atau walikota dan wakil walikota periode sebelumnya; c. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pengangkatan pejabat bupati/walikota (dalam hal daerah dipimpin oleh pejabat); d. Fotokopi berita acara pelantikan bupati dan wakil bupati atau walikota dan wakil walikota periode sebelumnya; e. Keputusan KPU Kabupaten/Kota tentang rekapitulasi hasil penghitungan suara; f. Keputusan KPU Kabupaten/Kota tentang penetapan pasangan calon terpilih; g. Risalah dan berita acara rapat paripurna DPRD Kabupaten/Kota dalam rangka pengumuman penetapan pasangan calon bupati dan wakil bupati atau walikota dan wakil walikota terpilih; h. Putusan Mahkamah Konstitusi RI tentang perselisihan hasil pemilihan (apabila terdapat gugatan); i. Surat Mahkamah Konstitusi RI mengenai tidak terdaftarnya gugatan perselisihan hasil pemilihan (apabila tidak terdapat gugatan); j. Surat KPU RI perihal penetapan pasangan calon terpilih tanpa permohonan perselisihan hasil pemilihan di Mahkamah Konstitusi RI (apabila tidak terdapat gugatan); k. Surat penyampaian penetapan pasangan calon terpilih oleh KPU Kabupaten/Kota kepada DPRD Kabupaten/Kota; l. Surat usulan pengesahan pengangkatan pasangan calon bupati dan wakil bupati atau walikota dan wakil walikota oleh DPRD Kabupaten/Kota kepada Mendagri melalui Gubernur; m. Surat usulan pengesahan pengangkatan pasangan calon bupati dan wakil bupati atau walikota dan wakil walikota oleh Gubernur kepada Mendagri.

2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi dan Menerima fasilitasi Administrasi Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan KDH] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi f. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu g. Menerima Informasi dari Petugas h. Menerima layanan konsultasi dan Menerima fasilitasi dari Bagian Administrasi Kepala Daerah dan DPRD
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi di Sub Bag Adm. Kepala Daerah dan DPRD : 5 hari kerja Administrasi di Kementerian Dalam Negeri : 14 hari kerja Konsultasi : 1 hari kerja</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Surat Keputusan Mendagri tentang Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati dan Wakil Bupati atau Walikota dan Wakil Walikota Provinsi Kalimantan Barat.</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0813-91252589 / 0813-45167777 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 270 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : ropemkalbar@gmail.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);</p>
----	---

	<ul style="list-style-type: none"> b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); c. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5898); d. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pemilihan, Pengesahan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2012 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pemilihan, Pengesahan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5344); e. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6224); f. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelantikan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati serta Walikota dan Wakil Walikota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 33); g. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9); h. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 14); i. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

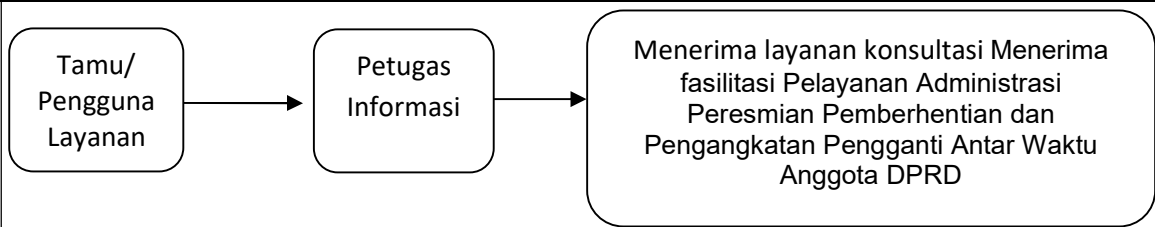
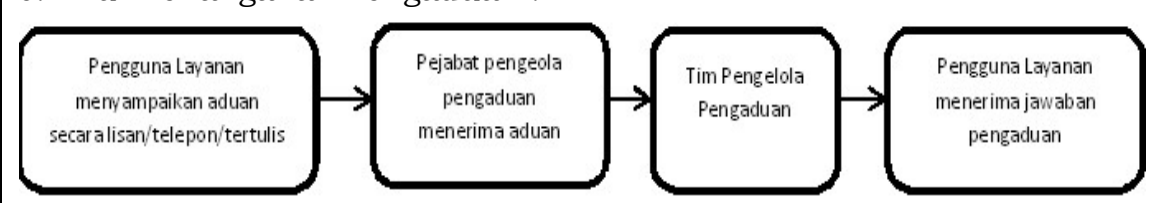
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.8. Pelayanan Administrasi Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu (PAW) Anggota DPRD Provinsi

Service Delivery

1.	Persyaratan
A.	Persyaratan Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi
	<p>a. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/OTDA Provinsi.</p> <p>b. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri Tentang Peresmian Pengangkatan Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan.</p> <p>c. Fotokopi Berita Acara Pengucapan Sumpah/Janji Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan.</p> <p>d. Penyebab/Alasan Pemberhentian Anggota DPRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karena berakhir masa jabatan, melampirkan Daftar Nama Anggota DPRD Provinsi yang terakhir, disertai Dapil dan Parpolnya. - Karena meninggal Dunia melampirkan Akta Kematian dari Pejabat Berwenang. - Karena mengundurkan diri melampirkan Surat Pernyataan Pengunduran Diri di atas kertas bermaterai disertai dengan alasan yang jelas. - Karena diusulkan oleh partai politiknya; diberhentikan sebagai anggota partai politik; atau menjadi anggota partai politik lain, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Keputusan DPP Partai Politik tentang usulan pemberhentian antarwaktu yang bersangkutan sebagai anggota DPRD Provinsi (dalam hal yang bersangkutan diusulkan oleh Partai Politiknya); • Keputusan DPP Partai Politik tentang pemberhentian yang bersangkutan sebagai anggota partai politik (dalam hal yang bersangkutan diberhentikan sebagai anggota partai politik); • Surat Keterangan DPP Partai Politik yang menyatakan bahwa yang bersangkutan telah menjadi anggota partai politik lain (dalam hal yang bersangkutan menjadi anggota partai politik lain); • Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap Partai Politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan); • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan). - Karena dinyatakan terbukti bersalah berdasarkan putusan pengadilan melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pemberhentian Sementara Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan; • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. - Karena tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan selama 3 (tiga) bulan berturut-turut; melanggar sumpah/janji jabatan dan kode etik DPRD; tidak menghadiri Rapat Paripurna, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengaduan dari Pimpinan DPRD Provinsi; masyarakat; dan/atau pemilih; • Keputusan Badan Kehormatan DPRD Provinsi tentang hasil penyelidikan dan verifikasi; • Keputusan Badan Kehormatan DPRD Provinsi tentang Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi; • Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD provinsi dalam rangka penyampaian Keputusan Badan Kehormatan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Pimpinan DPRD Provinsi kepada Pimpinan Partai Politik yang bersangkutan; • Keputusan DPP Partai Politik tentang Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan; • Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap Badan Kehormatan DPRD Provinsi dan/atau Partai Politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan); • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap Badan Kehormatan DPRD Provinsi dan/atau Partai Politik yang bersangkutan). <p>- Pemberhentian Sementara anggota dan/atau pimpinan DPRD Provinsi, melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pelimpahan Perkara ke Pengadilan/Surat Keterangan Pengadilan tentang tanggal penetapan status terdakwa; • Nomor Register Perkara Pengadilan Negeri; <p>e. Surat Usulan dari Pimpinan Partai Politik (Tingkat Provinsi) kepada Pimpinan DPRD Provinsi.</p> <p>f. Surat Pimpinan DPRD Provinsi kepada Mendagri melalui Gubernur.</p> <p>g. Surat Gubernur kepada Mendagri.</p>
B.	<p>Persyaratan Pengangkatan PAW Anggota DPRD Provinsi</p>
	<p>a. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/Otda Provinsi;</p> <p>b. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Peresmian Pengangkatan Anggota DPRD Provinsi yang diberhentikan (Kepmendagri Pengangkatan awal);</p> <p>c. Fotokopi Berita Acara pengucapan sumpah/janji Anggota DPRD Provinsi yang diberhentikan;</p> <p>d. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang peresmian pemberhentian antarwaktu (dalam hal Kepmendagri pemberhentian antarwaktu telah ditetapkan sebelum usulan pengangkatan pengganti antarwaktu disampaikan);</p> <p>e. Surat usulan pemberhentian Anggota DPRD Provinsi dari pimpinan partai politik;</p> <p>f. Surat Pimpinan DPRD Provinsi kepada ketua KPU Provinsi hal penyampaian nama anggota DPRD Provinsi yang diberhentikan antarwaktu dan permintaan nama calon pengganti antarwaktu;</p> <p>g. Berita Acara Komisi Pemilihan Umum Provinsi tentang pemeriksaan pemenuhan persyaratan calon pengganti antarwaktu Anggota DPRD Provinsi;</p> <p>h. Fotokopi Daftar Calon Tetap (DCT) Anggota DPRD;</p> <p>i. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon pengganti antarwaktu;</p> <p>j. Fotokopi ijazah terakhir dan STTB/transkrip nilai calon pengganti antarwaktu;</p> <p>k. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) terbaru calon pengganti antarwaktu;</p> <p>l. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani calon pengganti antarwaktu (terbaru);</p> <p>m. Surat pernyataan kesediaan untuk tidak berpraktik sebagai akuntan publik, pengacara, notaris, ppat, dan tidak melakukan pekerjaan penyedia barang dan jasa yang berhubungan dengan keuangan negara serta pekerjaan lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas, wewenang, dan hak sebagai anggota DPRD yang ditandatangani di atas kertas bermaterai;</p>

	<p>n. Surat pengunduran diri yang tidak dapat ditarik kembali sebagai PNS, TNI/Polri, pengurus pada BUMN/BUMD, pengurus badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara;</p> <p>o. Fotokopi Kartu Tanda Anggota Parpol peserta pemilu yang masih berlaku;</p> <p>p. Surat keterangan tidak ada sengketa partai politik dari mahkamah partai atau sebutan lain dan/atau pengadilan negeri setempat;</p> <p>q. Surat Pimpinan DPRD Provinsi kepada Mendagri melalui Gubernur hal penyampaian nama Anggota DPRD Provinsi yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu;</p> <p>r. Surat Gubernur kepada Mendagri hal penyampaian nama Anggota DPRD Provinsi yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima Informasi dari Petugas Menerima layanan konsultasi dan Menerima fasilitasi dari Bagian Administrasi Kepala Daerah dan DPRD
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Administrasi di Sub Bag Adm. Kepala Daerah dan DPRD : 5 hari kerja</p> <p>Administrasi di Kementerian Dalam Negeri : 14 hari kerja</p> <p>Konsultasi : 1 hari kerja</p>
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keputusan Mendagri tentang Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 0813-91252589 / 0813-45167777 Telepon : (0561) 736541 ext. 270 Faximile : (0561) 730062 Email : ropemkalbar@gmail.com Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

	4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja
--	---

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109); e. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197); f. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6224); g. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9); h. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 14); i. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi

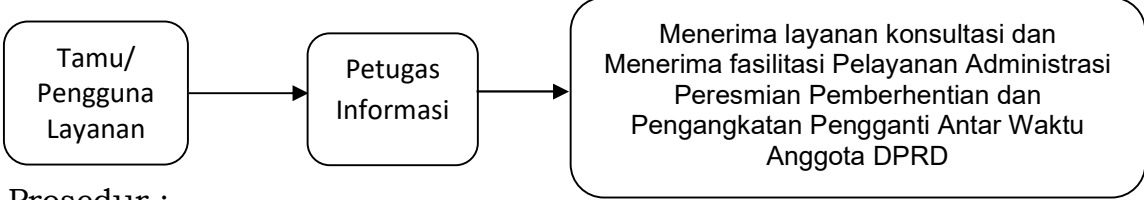
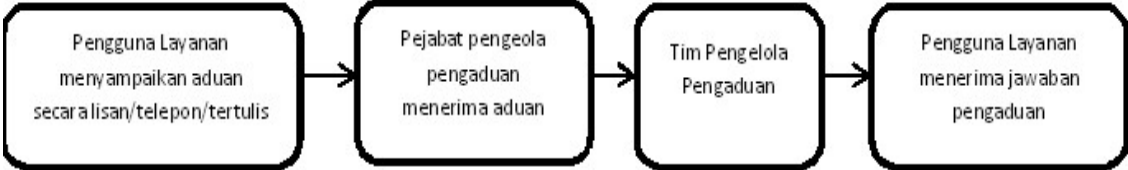
	<p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

1.9. Pelayanan Administrasi Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu (PAW) Anggota DPRD Kabupaten/Kota

Service Delivery

1.	Persyaratan
A	Persyaratan Pemberhentian Anggota DPRD Kabupaten/Kota
	<p>a. Fotokopi Keputusan Gubernur Tentang Peresmian Pengangkatan Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang bersangkutan.</p> <p>b. Fotokopi Berita Acara Pengucapan Sumpah/Janji Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang bersangkutan.</p> <p>c. Penyebab/Alasan Pemberhentian Anggota DPRD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karena berakhir masa jabatan, melampirkan Daftar Nama Anggota DPRD Provinsi yang terakhir, disertai Dapil dan Parpolnya; - Karena meninggal Dunia melampirkan Akta Kematian dari Pejabat Berwenang; - Karena mengundurkan diri melampirkan Surat Pernyataan Pengunduran Diri di atas kertas bermaterai disertai dengan alasan yang jelas; - Karena diusulkan oleh partai politiknya; diberhentikan sebagai anggota partai politik; atau menjadi anggota partai politik lain, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Keputusan DPP Partai Politik tentang usulan pemberhentian antarwaktu yang bersangkutan sebagai Anggota DPRD Provinsi (dalam hal yang bersangkutan diusulkan oleh partai politiknya); • Keputusan DPP Partai Politik tentang pemberhentian yang bersangkutan sebagai anggota partai politik (dalam hal yang bersangkutan diberhentikan sebagai anggota partai politik); • Surat Keterangan DPP Partai Politik yang menyatakan bahwa yang bersangkutan telah menjadi anggota partai politik lain (dalam hal yang bersangkutan menjadi anggota partai politik lain); • Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap Partai Politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan); • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan). - Karena dinyatakan terbukti bersalah berdasarkan putusan pengadilan melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pemberhentian Sementara Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan; • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. - Karena tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan selama 3 (tiga) bulan berturut-turut; melanggar sumpah/janji jabatan dan kode etik DPRD; tidak menghadiri rapat paripurna, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengaduan dari Pimpinan DPRD Provinsi; masyarakat; dan/atau pemilih; • Keputusan Badan Kehormatan DPRD Provinsi tentang hasil penyelidikan dan verifikasi; • Keputusan Badan Kehormatan DPRD Provinsi tentang Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi; • Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Provinsi dalam rangka penyampaian keputusan badan kehormatan; • Surat Pimpinan DPRD Provinsi kepada pimpinan partai politik yang bersangkutan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Keputusan DPP Partai Politik tentang Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi yang bersangkutan; • Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap badan kehormatan dprd provinsi dan/atau partai politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan); • Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap Badan Kehormatan DPRD Provinsi dan/atau partai politik yang bersangkutan). <p>- Pemberhentian Sementara anggota dan/atau pimpinan DPRD Provinsi, melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pelimpahan Perkara ke Pengadilan/Surat Keterangan Pengadilan tentang tanggal penetapan status terdakwa; • Nomor Register Perkara Pengadilan Negeri. <p>d. Surat Usulan dari Pimpinan Partai Politik (Tingkat Kabupaten/Kota) kepada Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota.</p> <p>e. Surat Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota kepada Gubernur melalui Bupati/Walikota.</p> <p>f. Surat Bupati Kepada Gubernur.</p>
B.	<p>Persyaratan Pengangkatan PAW Anggota DPRD Kabupaten/Kota</p>
	<p>a. Fotokopi Keputusan Gubernur tentang peresmian pengangkatan Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang diberhentikan;</p> <p>b. Fotokopi Berita Acara pengucapan sumpah/janji Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang diberhentikan;</p> <p>c. Fotokopi Keputusan Gubernur tentang peresmian pemberhentian antarwaktu (dalam hal Keputusan Gubernur pemberhentian antarwaktu telah ditetapkan sebelum usulan pengangkatan pengganti antarwaktu disampaikan);</p> <p>d. Surat usulan pemberhentian Anggota DPRD Kabupaten/Kota dari pimpinan partai politik;</p> <p>e. Surat pimpinan DPRD Kabupaten/Kota kepada ketua KPU hal penyampaian nama anggota DPRD Kabupaten/Kota yang diberhentikan antarwaktu dan permintaan nama calon pengganti antarwaktu;</p> <p>f. Berita Acara Komisi Pemilihan Umum tentang pemeriksaan pemenuhan persyaratan calon pengganti antarwaktu Anggota DPRD Kabupaten/Kota;</p> <p>g. Fotokopi Daftar Calon Tetap (DCT) Anggota DPRD;</p> <p>h. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon pengganti antarwaktu;</p> <p>i. Fotokopi ijazah terakhir dan STTB/transkrip nilai calon pengganti antarwaktu</p> <p>j. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) terbaru calon pengganti antarwaktu;</p> <p>k. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani calon pengganti antarwaktu (terbaru);</p> <p>l. Surat pernyataan kesediaan untuk tidak berpraktik sebagai akuntan publik, pengacara, notaris, ppat, dan tidak melakukan pekerjaan penyedia barang dan jasa yang berhubungan dengan keuangan negara serta pekerjaan lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas, wewenang, dan hak sebagai anggota DPRD yang ditandatangani di atas kertas bermaterai;</p> <p>m. Surat pengunduran diri yang tidak dapat ditarik kembali sebagai PNS, TNI/Polri, pengurus pada BUMN/BUMD, pengurus badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara;</p> <p>n. Fotokopi Kartu Tanda Anggota Parpol peserta pemilu yang masih berlaku;</p> <p>o. Surat keterangan tidak ada sengketa partai politik dari mahkamah partai atau sebutan lain dan/atau pengadilan negeri setempat;</p>

	<p>p. Surat Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota kepada Gubernur melalui Bupati/Walikota hal penyampaian nama Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu;</p> <p>q. Surat Bupati/Walikota kepada Gubernur hal penyampaian nama Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi dan Menerima fasilitasi Pelayanan Administrasi Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima Informasi dari Petugas Menerima layanan konsultasi dari Bagian Administrasi Kepala Daerah dan DPRD
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Administrasi : 14 hari kerja</p> <p>Konsultasi : 1 hari kerja</p>
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keputusan Gubernur tentang Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD Kabupaten/Kota.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 0813.91252589 / 0813.45167777 Telepon : (0561) 736541 ext. 270 Faximile : (0561) 730062 Email : ropemkalbar@gmail.com Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

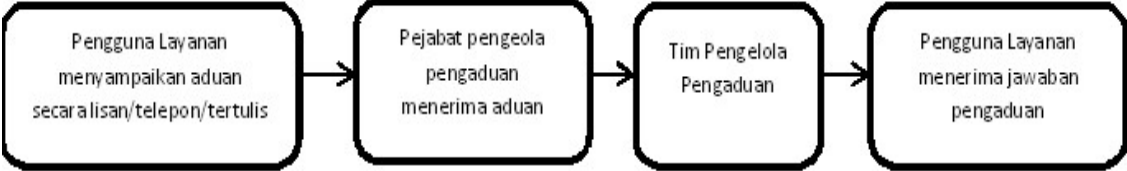
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109); e. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197); f. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6224); g. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9); h. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 14); i. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.10 Fasilitasi Administrasi Pembentukan Daerah
(Pembentukan Desa/kelurahan dan Kecamatan)

Service Delivery

1.	Persyaratan
A.	Persyaratan Pembentukan Desa :
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengantar Bupati/Wali Kota; b. Draft Ranperbup; c. Hasil Evaluasi Tingkat Perkembangan Pemerintahan Desa; d. Syarat Dasar yaitu usia desa \geq 5 tahun, jumlah penduduk \geq 1.500 jiwa/300 KK; e. Surat Gubernur ttg Kode Register Desa; f. Keputusan ttg Pengangkatan Perangkat Desa dan pembentukan struktur organisasi Desa; g. BA Musyawarah Desa; h. Notulen Musyawarah Desa; i. Surat Usulan Kepala Desa; j. Keputusan ttg Tim Pembentukan Desa; k. Rekomendasi Tim Pembentukan Desa; l. Profil Data bidang Kependudukan, Potensi Ekonomi, Inventarisasi Pertanahan serta Pengembangan Sarana Ekonomi, Pendidikan, dan Kesehatan, Sumber Daya Alam, Sosial Kemasyarakatan, infrastruktur dan transportasi Desa; m. Data Fasilitas Dasar bagi Penduduk Desa; n. Tersedianya Sarana dan Prasarana Pemerintahan Desa dan Pelayanan Publik; o. Peraturan Bupati tentang Batas dan/atau Peta Desa.
B.	Persyaratan Pembentukan Kecamatan :
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengantar Bupati/Wali Kota b. Draft Raperda (Lampiran 1 : Penjelasan Perda, Lampiran 2 : Peta Kecamatan Induk, Lampiran 3 : Peta Kecamatan Baru yg belum diusulkan ke DPRD) c. Kelengkapan administrasi pembentukan Kecamatan (Syarat dasar, administratif dan teknis); d. Syarat Dasar yaitu usia Kecamatan \geq 5 tahun, jumlah penduduk \geq 1.500/300 KK, cakupan wilayah untuk Kab 10 desa/kelurahan dan Kota 5 desa/kelurahan dan Luas wilayah \geq 12.5 km²; e. Berita Acara Kesepakatan Musyawarah desa di Kecamatan lama; f. Berita Acara Kesepakatan Musyawarah desa untuk Calon Kecamatan Baru; g. Notulen Musyawarah Desa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi administrasi pembentukan daerah] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi administrasi ijin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota d. Menerima fasilitasi administrasi pembentukan daerah

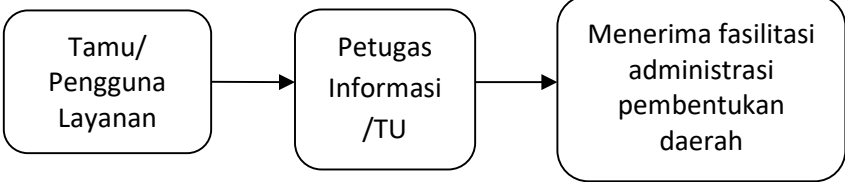
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1. Pembentukan Desa :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi di Sub Bag Fasilitasi Penataan Wilayah : 10 hari kerja b. Administrasi Surat di Tingkat Pimpinan : 5 hari kerja c. Evaluasi Desa Persiapan : 1 s/d 3 Tahun d. Verifikasi Lapangan : 10 hari kerja e. Evaluasi Ranperda : 20 hari kerja f. Penyempurnaan Ranperda : 20 hari kerja g. Penyampaian Kode Desa oleh Mendagri : 15 hari kerja <p>2. Pembentukan Kecamatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi di Sub Bag Fasilitasi Penataan Wilayah : 10 hari kerja b. Evaluasi Ranperda : 20 hari kerja c. Penyempurnaan Ranperda : 20 hari kerja d. Admnistrasi Surat Tingkat Pimpinan : 5 hari kerja e. Penyampaian Kode Wilayah oleh Mendagri : hari kerja
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Mendagri tentang Kode Desa/Kelurahan; b. Surat mendagri tentang Persetujuan Pembentukan Kecamatan
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 081254725113 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 113 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : ropemkalbar@gmail.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

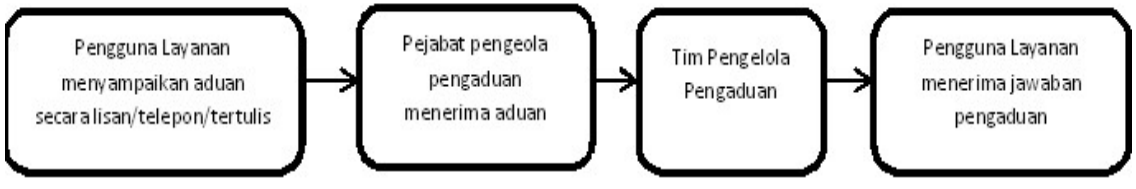
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; d. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; e. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan; f. Permendagri Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pedoman Penetapan dan Penegasan Batas Desa; g. Permendagri Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penataan Desa; h. Permendagri Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang penerima berkas b. Alat Tulis Kantor c. Komputer dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas pokok dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.11. (Pembentukan Kabupaten/Kota dan Provinsi)

Service Delivery

1.	Persyaratan
A.	Persyaratan Pembentukan Kabupaten/Kota :
	a. Syarat Admnistrasi; b. Syarat Teknis; c. Syarat Fisik Kewilayahan;
B.	Persyaratan Pembentukan Provinsi :
	a. Syarat Admnistrasi; b. Syarat Teknis; c. Syarat Fisik Kewilayahan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi administrasi pembentukan daerah] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi administrasi ijin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Menerima fasilitasi administrasi pembentukan daerah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ol style="list-style-type: none"> Pembentukan DOB Kab/Kota dan Provinsi : <ol style="list-style-type: none"> Administrasi di Sub Bag Fasilitasi Penataan Wilayah : 10 hari kerja Administrasi Surat di Tingkat Pimpinan : 5 hari kerja Verifikasi Lapangan : 10 hari kerja Evaluasi Ranperda : 20 hari kerja Penyempurnaan Ranperda : 20 hari kerja Penyampaian Surat Gubernur beserta berkas usulan : 10 hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Gubernur tentang Usul Pembentukan DOB Kabupaten/Kota dan Provinsi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 081254725113 Telepon : (0561) 736541 ext. 113 Faximile : (0561) 730062 Email : ropemkalbar@gmail.com Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

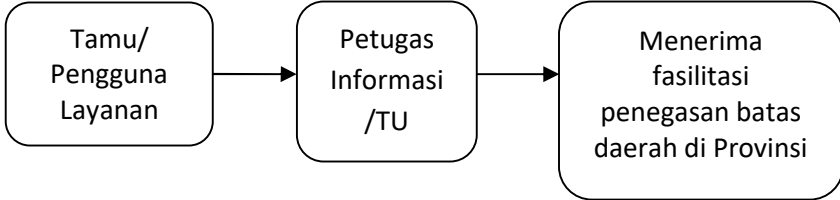

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah; c. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2015 tentang Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah; d. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruangan penerima berkas b. Alat Tulis Kantor c. Komputer dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas pokok dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.12. Fasilitasi Penegasan Batas Daerah di Provinsi.

Service Delivery

A.	Fasilitasi Penegasan Batas Daerah di Provinsi
1.	Persyaratan Fasilitasi Penegasan Batas Daerah di Provinsi.
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Fasilitasi Penegasan Batas Daerah dari Pemerintah Kabupaten/Kota. b. Data dan Dokumen Pendukung Penegasan Batas Daerah. c. Kronologis Penegasan Batas Daerah antara Kabupaten/Kota.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi penegasan batas daerah di Provinsi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi administrasi ijin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota d. Menerima fasilitasi penegasan batas daerah di Provinsi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	87 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Usulan fasulitasi penetapan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Batas Daerah oleh Menteri Dalam Negeri.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0813-91252589 / 0813-45167777 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 270 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : ropemkalbar@gmail.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

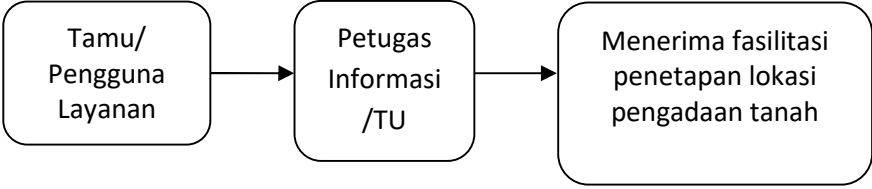
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5035); b. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5214); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); d. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 28); e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pembakuan Nama Rupabumi; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 141 Tahun 2017 Tentang Penegasan Batas Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 79); g. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pembakuan Nama Rupabumi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pembakuan Nama Rupabumi; h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9); i. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78); j. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 111 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Nama Rupabumi (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 Nomor 111).
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.13. Fasilitasi Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Umum di Wilayah Provinsi

Service Delivery

1.	Persyaratan Fasilitasi Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Umum di Wilayah Provinsi
	<p>a. Surat permohonan kepada Gubernur dari pimpinan Instansi yang memerlukan tanah atau pejabat yang ditunjuk.</p> <p>b. Dokumen perencanaan pengadaan tanah yang ditetapkan oleh pimpinan Instansi yang memerlukan tanah atau pejabat yang ditunjuk.</p> <p>c. Dokumen perencanaan Pengadaan Tanah, paling sedikit memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maksud dan tujuan rencana pembangunan; - Kesesuaian dengan Rencana Tata Ruang Wilayah dan Prioritas Pembangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1); - Letak tanah; - Luas tanah yang dibutuhkan; - Gambaran umum status tanah; - Perkiraan jangka waktu pelaksanaan Pengadaan Tanah; - Perkiraan jangka waktu pelaksanaan pembangunan; - Perkiraan nilai tanah; - Rencana penganggaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Menerima fasilitasi penetapan lokasi pengadaan tanah] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi penetapan lokasi pengadaan tanah d. Menerima fasilitasi penetapan lokasi pengadaan tanah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	: 140 hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Tentang Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah Untuk Pembangunan Bagi Kepentingan Umum..
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0813-91252589 / 0813-45167777 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 270 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : ropemkalbar@gmail.com

	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja
--	--

Manufacturing

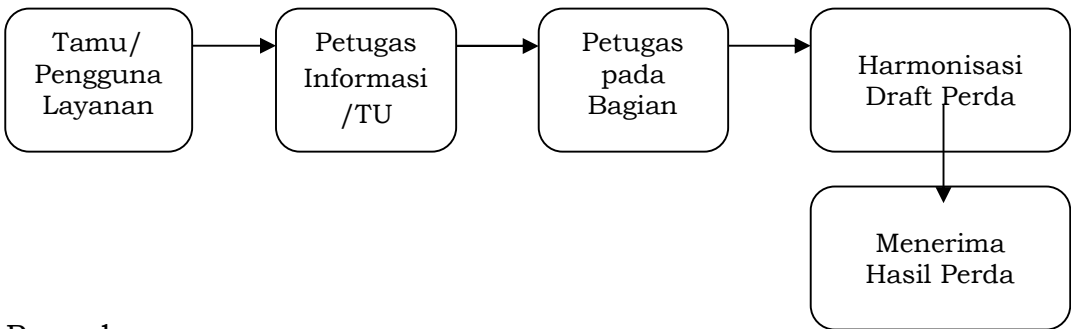
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043); b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5280); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); d. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3696); e. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 148 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 55); f. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi

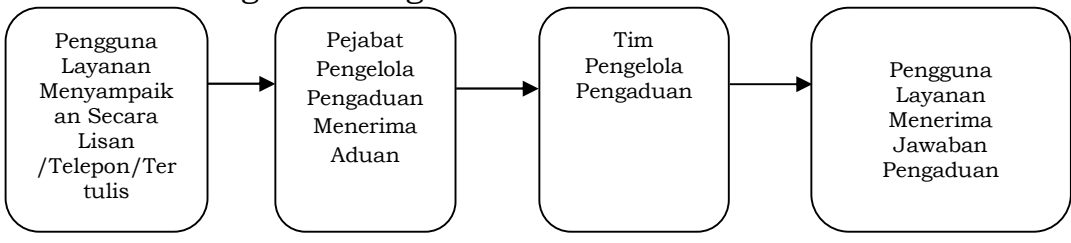
	<ul style="list-style-type: none"> c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO HUKUM

2.1. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Daerah

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; dan c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Harmonisasi Draft Perda] D --> E[Menerima Hasil Perda] </pre> <p><u>Prosedur:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan Rancangan Peraturan Daerah; Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi Substansi Rancangan Perdaturan Daerah dan Mengikutsertakan Pengguna Layanan dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya; Menerima Hasil Rancangan Perda yang telah diharmonisasi; Pengguna Layanan Menyampaikan Kembali Hasil Rancangan Peraturan Daerah yang telah Diharmonisasi untuk diteruskan ke DPRD Provinsi Kalbar; Pengguna Layanan Bersama Petugas Melakukan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah bersama Panitia Khusus DPRD dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya; Pengguna Layanan Memperbaiki Rancangan Peraturan Daerah yang telah dibahas bersama oleh Panitia Khusus yang Disesuaikan dengan Hasil Fasilitasi, DIT, PHD Kementerian Dalam Negeri; Pengguna Layanan Mengajukan Kembali Rancangan Peraturan Daerah yang Telah Diperbaiki Sesuai Hasil Fasilitasi dan Telah di paraf oleh Kepala Perangkat Daerah pada tiap Halamannya untuk ditetapkan oleh Gubernur; dan Menerima Hasil Perda yang telah ditetapkan dan diundangkan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 6 Bulan
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdi.h.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

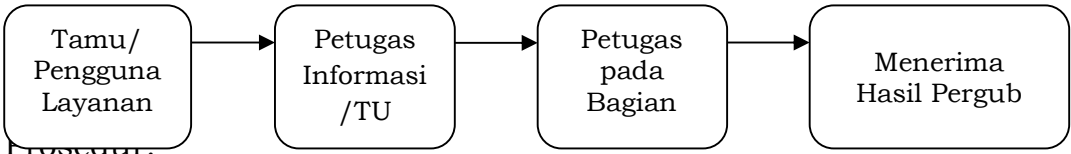
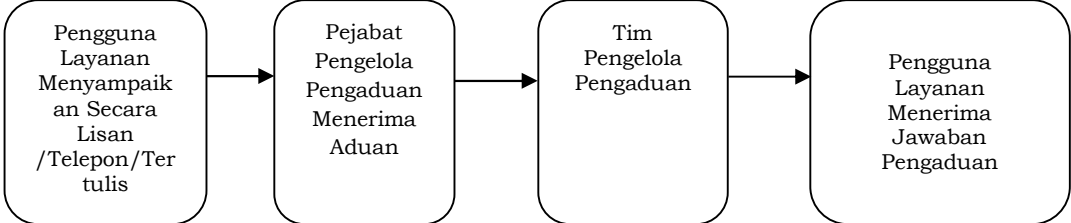
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

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 Publik; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab

4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.2. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Gubernur
Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Dokumen/berkas pendukung; da b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan Rancangan Peraturan Gubernur; Pengguna Layanan ikut Serta Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi, Substansi Rancangan Peraturan Gubernur dengan Mengikutsertakan Perangkat Daerah Terkait; dan Menerima Hasil Perda yang telah ditetapkan dan diundangkan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 3 Bulan
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdih.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Alur Penanganan Pengaduan:  Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

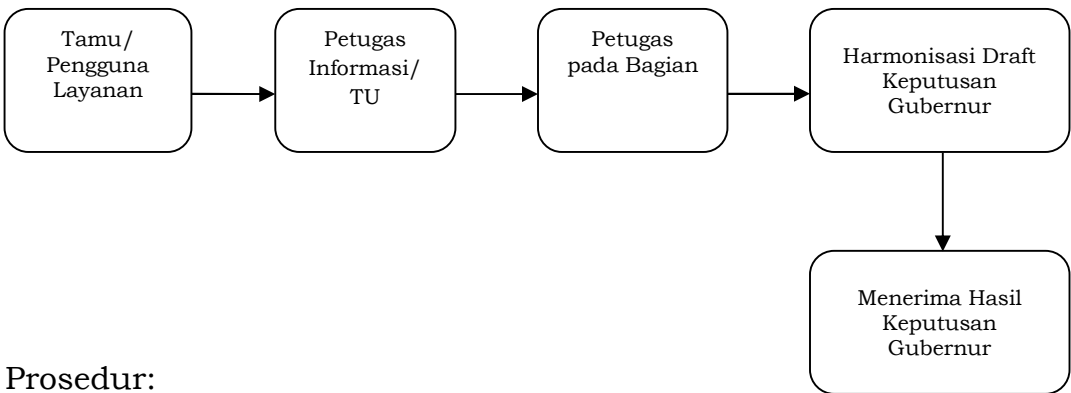
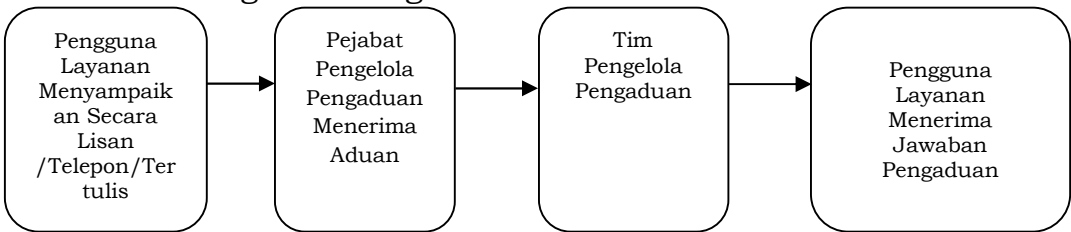
Manufacturing

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 Publik; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. 5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

	<ul style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.3. Fasilitasi Penyusunan Keputusan Gubernur

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Dokumen/berkas pendukung; dan b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menyerahkan Rancangan Surat Keputusan Gubernur Kepada Petugas/Tata Usaha; d. Pengguna Layanan Menerima Hasil Rancangan Keputusan Gubernur yang telah dikoreksi untuk di revisi kembali; e. Menyerahkan Kembali Hasil Revisi Rancangan Keputusan Gubernur; dan f. Menerima Hasil Keputusan Gubernur yang telah ditetapkan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 10 Hari
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) What'sup 0816 4913 0033 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 261 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : jdih.kalbarprov@gmail.com 7) Instagram : Birohukum_provkalbar 8) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan:  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari

	<p>kerja;</p> <p>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	---

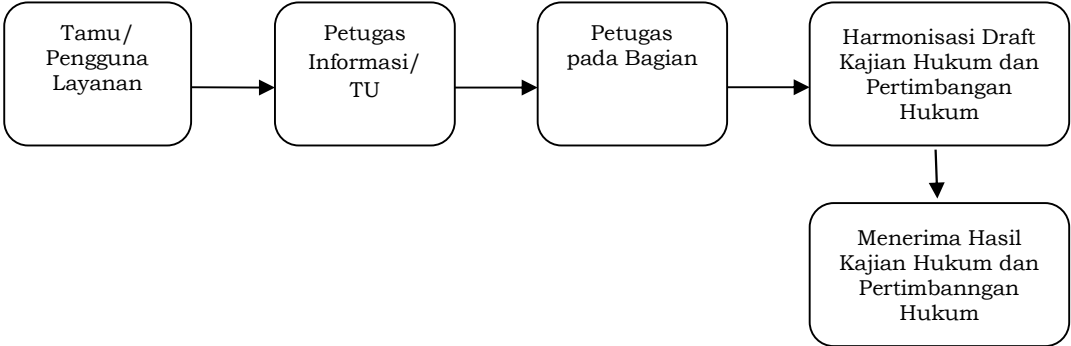
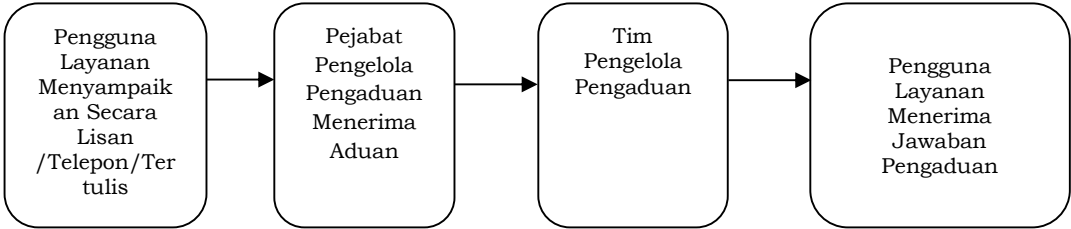
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;</p> <p>e. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>f. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</p> <p>g. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan;</p> <p>b. Tempat parkir, mushola; dan</p> <p>c. Komputer, WIFI publik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.4. Fasilitasi Kajian dan Pertimbangan Hukum

Service Delivery

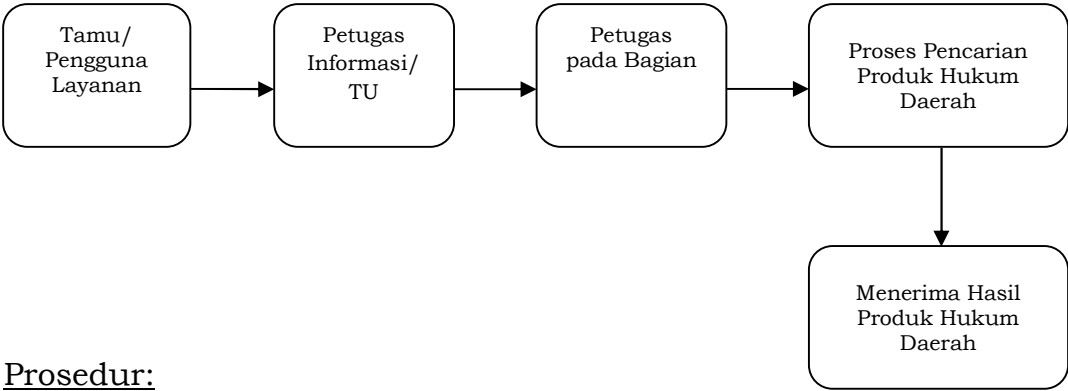
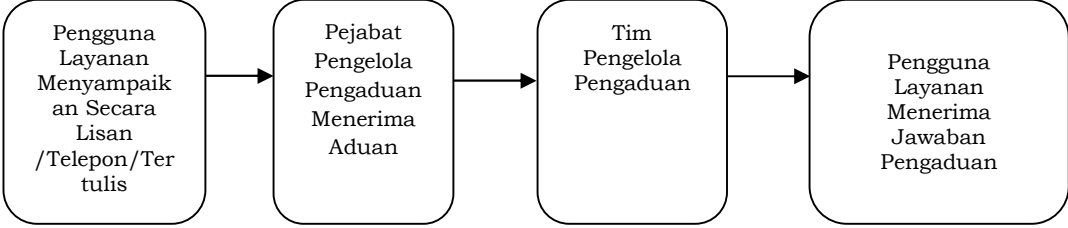
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Dokumen/berkas pendukung; dan b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan Draft Kajian Hukum Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat; Pengguna Layanan Menerima Hasil Draft Kajian Hukum yang telah dikoreksi untuk di Sempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian; Menyerahkan Kembali Hasil Draft Kajian Hukum yang telah disempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian; dan Menerima Hasil Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum yang telah ditetapkan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 14 Hari
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdi.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; b. Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; c. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Kewenangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi; e. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (Empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.5. Pelayanan Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)

Service Delivery

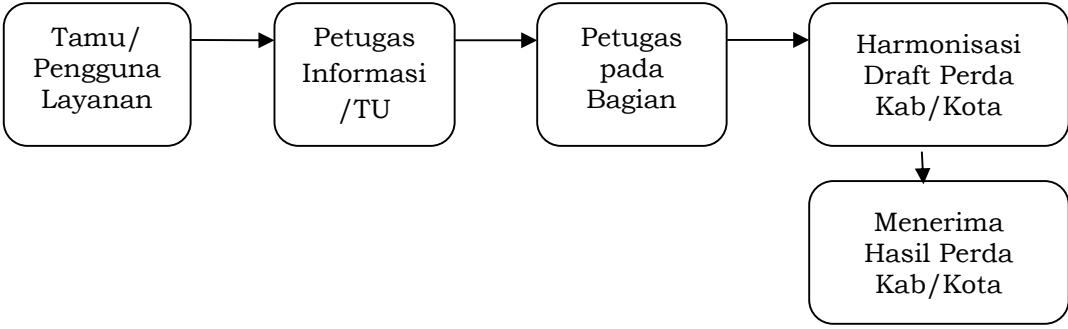
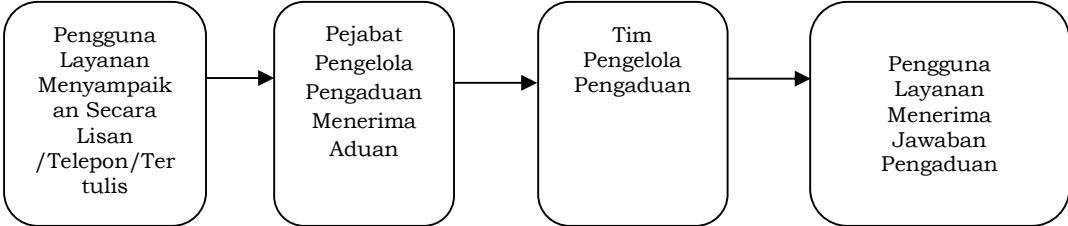
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung; dan c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari Petugas; d. Menerima Hasil Produk Hukum Daerah yang diinginkan;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 30 Menit
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Produk Hukum Daerah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) What'sup 0816 4913 0033 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 261 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : jdi.h.kalbarprov@gmail.com 7) Instagram : Birohukum_provkalbar 8) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan:  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; b. Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; c. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 82); d. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; e. Permendagri Nomor 5 Tahun 2014 tentang tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; f. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Kewenangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi; g. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; i. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.6. Fasilitas Penyusunan Produk Hukum Kabupaten/Kota

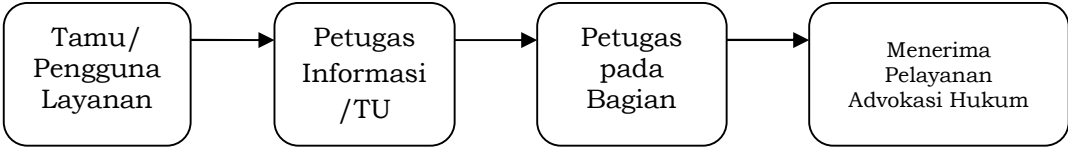
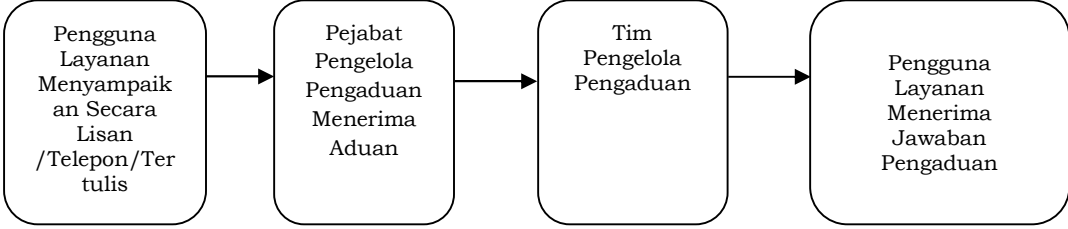
Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; dan c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan Rancangan Peraturan Daerah; Pengguna Layanan Menerima Hasil Rancangan Perda yang telah di Fasilitas dan di Evaluasi; Menyerahkan Kembali Hasil Rancangan Peraturan Daerah yang telah di Fasilitas dan di Evaluasi; dan Menerima Hasil Perda dan Noreg Perda.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 6 Bulan
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Peraturan Daerah dan Nomor Register Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdih.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Alur Penanganan Pengaduan:  Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.7. Pelayanan Advokasi
Service Delivery

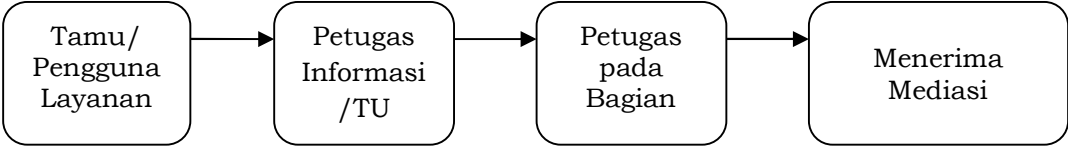
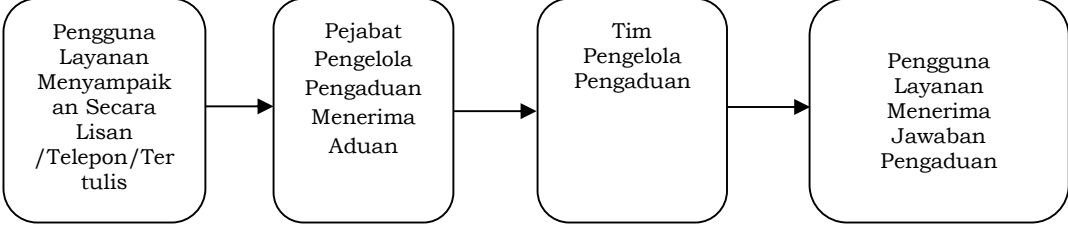
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Dokumen/berkas pendukung; dan b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menerima Pelayanan Advokasi Hukum berupa saran dan Pertimbangan Hukum Permasalahan yang dihadapi baik Secara Tertulis Maupun Lisan;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 60 Menit
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Advokasi Hukum.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdih.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Alur Penanganan Pengaduan:  Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum; Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
----	---

	<p>f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</p> <p>g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan;</p> <p>b. Tempat parkir, mushola; dan</p> <p>c. Komputer, WIFI publik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

2.8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM)
Service Delivery

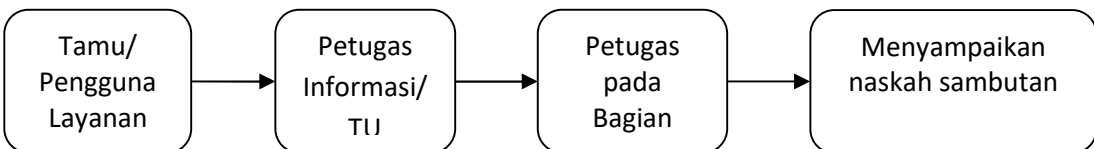
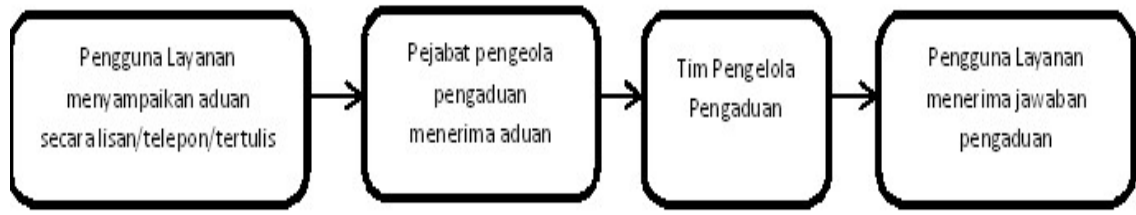
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: a. Dokumen/berkas pendukung; dan b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><u>Prosedur:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menyampaikan Pengaduan Kepada Petugas baik secara lisan maupun tertulis; dan d. Menerima Mediasi;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 7 Hari
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) What'sup 0816 4913 0033 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 261 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : j dih.kalbarprov@gmail.com 7) Instagram : Birohukum_provkalbar 8) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan:  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; d. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2015 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2015-2019; e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kriteria Daerah Kabupaten/Kota Peduli Hak Asasi Manusia; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; i. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; b. Tempat parkir, mushola; dan c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2.9. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan Pimpinan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat permintaan atau permohonan Naskah Sambutan b. Tanda Pengenal/Identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TUJ] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menyampaikan naskah sambutan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan permintaan naskah sambutan pimpinan Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Naskah sambutan Menyampaikan naskah sambutan pimpinan ke Biro Administrasi Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Pidato/Sambutan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; What'sup 0816 4913 0033 Telepon : (0561) 736541 ext. 261 Faximile : (0561) 730062 Email : jdi.kalbarprov@gmail.com Instagram : Birohukum_provkalbar Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

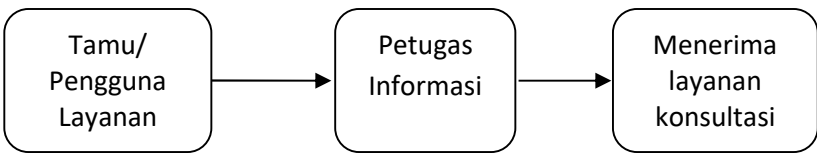
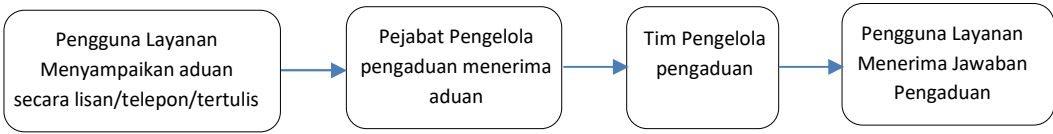
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO KESEJAHTERAAN SOSIAL

3.1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; c. Tanda pengenalan/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari Petugas; d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Bina Mental Spritual, Bagian Pelayanan Dasar dan Bagian Pelayanan Non Dasar.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 126 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI public.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3.2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

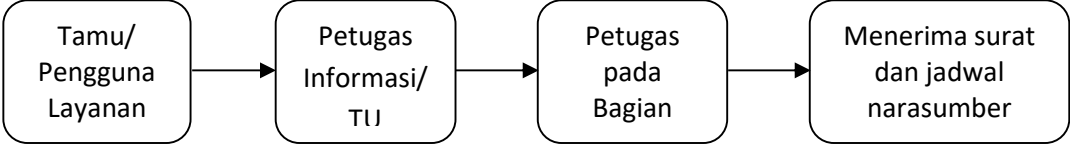
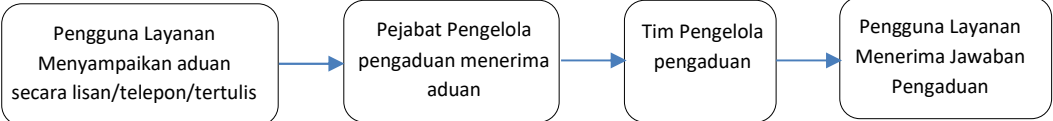
1.	<p>Persyaratan</p> <p>a. Surat Tugas; b. Surat permintaan data, laporan, informasi; c. Tanda pengenal/identitas.</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi; c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi; d. Menerima data/informasi.</p>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>3 hari</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Data, Laporan, Informasi</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 126 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3.3. Pelayanan Penyediaan Narasumber

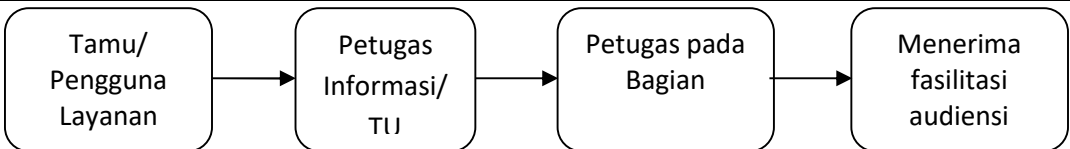
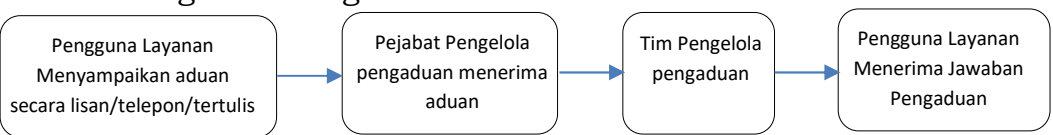
Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Biro; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/ asistensi/ bimbingan teknis; Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/ asistensi/ bimbingan teknis.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 085828735503 Telepon : (0561) 736541 ext. 126 Faximile : (0561) 730062 Email : kesra@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3.4. Fasilitasi Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain
Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi; b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi; d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 126 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

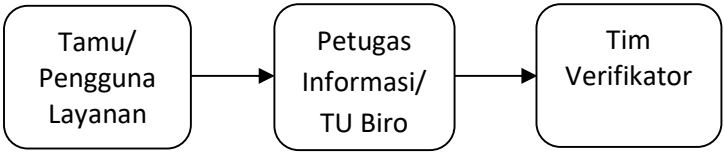
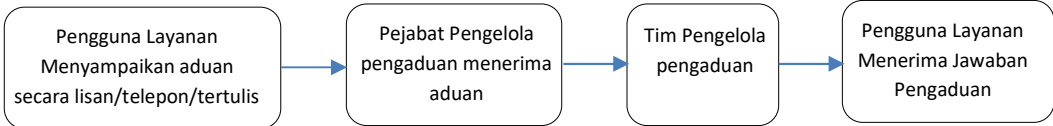
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p>

	<p>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</p> <p>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;</p> <p>b. Tempat parkir, mushola;</p> <p>c. Komputer, WIFI publik.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi;</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

3.5. Pelayanan Administrasi, Verifikasi Kelengkapan Pengajuan Proposal Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial

Service Delivery

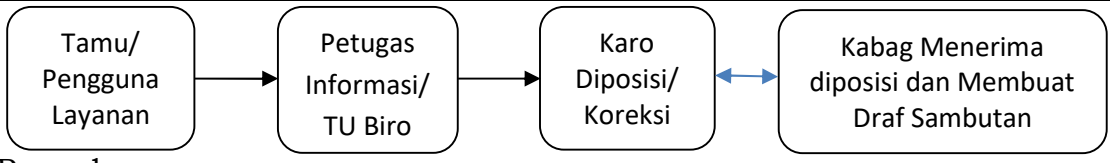
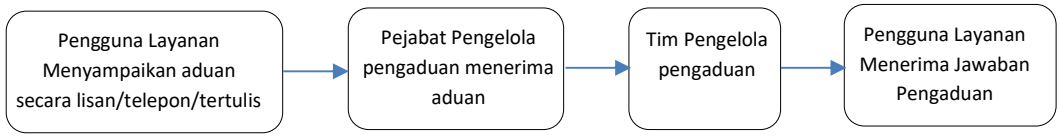
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanda Pengenal/identitas; b. Surat Permohonan Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial; c. Proposal Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU Biro] B --> C[Tim Verifikator] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas Informasi/ TU Biro; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari petugas; d. Memverifikasi Kelengkapan Persyaratan Proposal Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial; e. Menerima Proposal Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial untuk proses selanjutnya.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi : 30 Menit b. Pelayanan Permohonan Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Layanan Permohonan Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Nomor 14 tahun 2019 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3.6. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan

Service Delivery

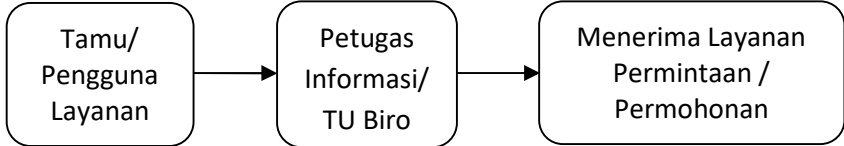
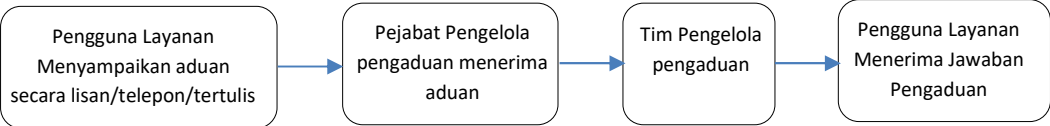
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permintaan atau permohonan Sambutan/Pidato; b. Tanda Pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU Biro] B --> C[Karo Diposisi/Koreksi] C <--> D[Kabag Menerima diposisi dan Membuat Draf Sambutan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju atau menyampaikan surat permohonan ke Petugas Informasi/ TU Biro; b. Menerima Surat Permohonan Sambutan/ Pidato dan disampaikan ke Karo; c. Karo diposisi ke bagian terkait materi Sambutan/ Pidato; d. Kabag Menerima diposisi dan membuat draf Sambutan/ Pidato untuk mendapat koreksi Karo.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi : 6 Jam; b. Pelayanan Penyusunan Naskah Sambutan/ Pidato.
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Layanan Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3.7. Fasilitasi Penyusunan Kebijakan Daerah.

Service Delivery

1.	Persyaratan
	1. Surat Permintaan atau permohonan 2. Tanda Pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU Biro] B --> C[Menerima Layanan Permintaan / Permohonan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi/ TU Biro; Menyampaikan Keperluan, Mengisi Buku Tamu/ Formulir Permintaan Penyusunan Kebijakan Daerah; Menyampaikan Surat permintaan penyusunan kebijakan Daerah; Menerima Surat permintaan penyusunan kebijakan Daerah.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Layanan Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 085828735503 Telepon : (0561) 736541 ext. 233 Faximile : (0561) 730062 Email : kesra@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

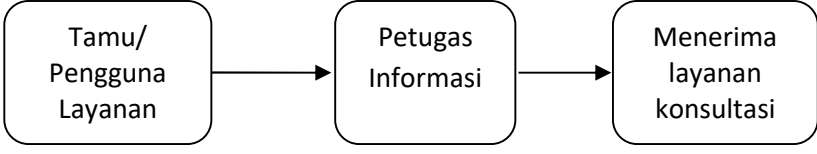
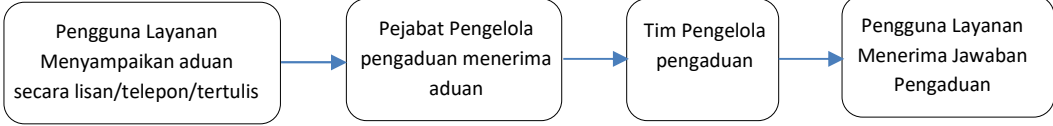
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO PEREKONOMIAN

4.1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

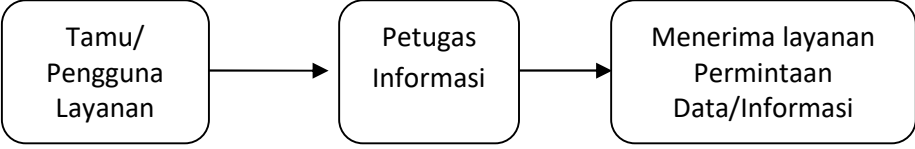
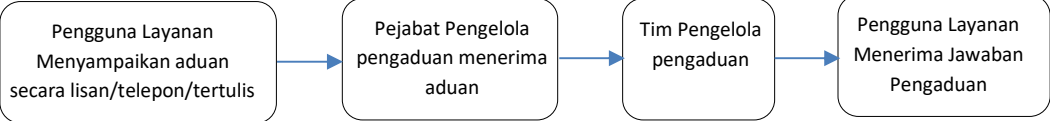
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; c. Tanda pengenalan/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari Petugas; d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Bina Mental Spritual, Bagian Pelayanan Dasar dan Bagian Pelayanan Non Dasar.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 081649112053 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : perekonomian@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI public.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4.2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

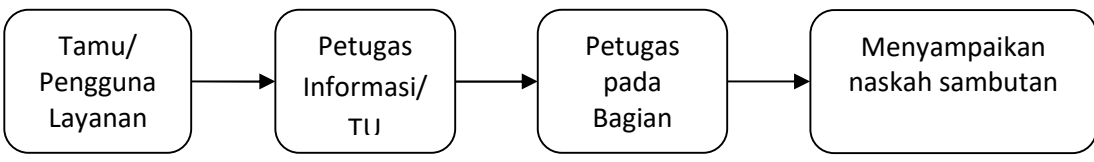

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Surat permintaan data, laporan, informasi; c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi; c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi; d. Menerima data/informasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> d. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 081649112053 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : perekonomian@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) e. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4.3. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan Pimpinan

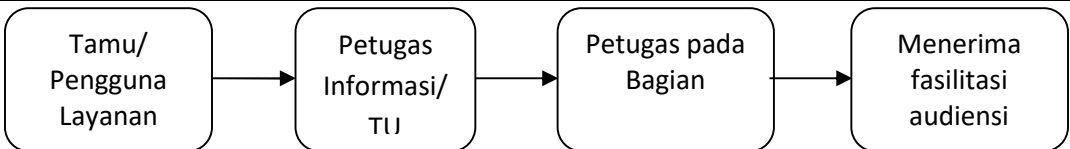
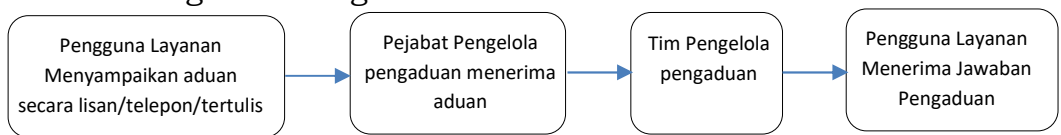
Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat permintaan atau permohonan Naskah Sambutan b. Tanda Pengenal/Identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TUJ] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menyampaikan naskah sambutan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan permintaan naskah sambutan pimpinan Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Naskah sambutan Menyampaikan naskah sambutan pimpinan ke Biro Administrasi Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Pidato/Sambutan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Telepon : (0561) 736541 ext. 213 Faximile : (0561) 730062 Email : biroekon@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4.4. Fasilitasi Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain
Service Delivery

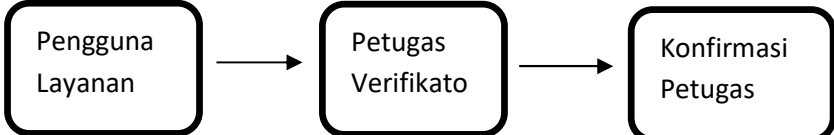
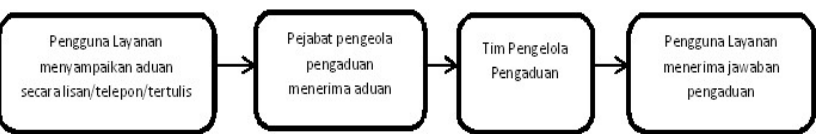
1.	Persyaratan
	a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi; b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi; d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085828735503 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 126 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : kesra@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA

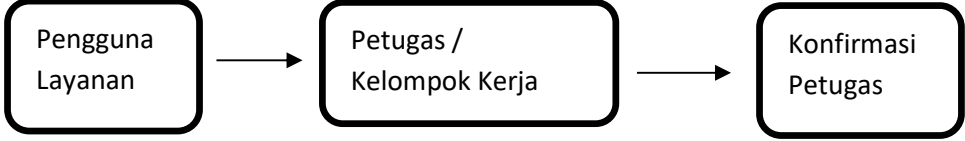
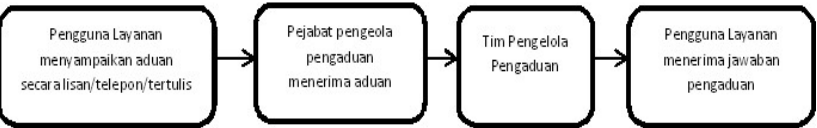
5.1. Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Akun Penyedia SPSE

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan
	a. Mengisi Formulir Registrasi; b. KTP Direktur; c. NPWP Direktur; d. NPWP Perusahaan; e. Surat Kuasa Direktur (Jika Diwakilkan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Verifikato] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> a. Pengguna Mengisi Formulir Registrasi. b. Pengguna Mengkonfirmasi Registrasi; c. Pengguna Melakukan Verifikasi Kepemilikan Usaha; d. Pengguna Mengisi Form Informasi Perusahaan; e. Pengguna Mengkonfirmasi Form Informasi Perusahaan; f. Pengguna Menerima Akun dan Password;
3	Waktu Pelayanan
	3 (tiga) Hari
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Akun Penyedia SPSE
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telp. (0561) 736541 ext.283 4) <i>Chat wahtsapp</i> : 081513402228 5) Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Contact Center : - 081513402225 b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepony/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
No.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah 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);</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);</p> <p>h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);</p> <p>i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11);</p> <p>j. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);</p> <p>k. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);</p>
2.	Sarana dan Prasarana
	<p>a. Aplikasi LPSE</p> <p>b. Ruang Konsultasi dan Ruang Pembuktian</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. LCD Proyektor</p>

	e. WIFI Publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan LPSE Support c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.



5.2. Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Akun Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa

Service Delivery	
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi Formulir Registrasi; b. Surat Permohonan Akun dari Kepala Perangkat Daerah; c. Sertifikat Pengadaan Barang dan Jasa (Jika Diperlukan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas / Kelompok Kerja] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna mengisi formulir registrasi b. Pengguna menyampaikan Surat Permohonan Akun dari Kepala Perangkat Daerah c. Pengguna Mengkonfirmasi Permohonan Akun Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa d. Pengguna menerima akun dan password;
3	Waktu Pelayanan
	1 (Satu) Hari
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Akun Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telp. (0561) 736541 ext.283 4) <i>Chat wahtsapp</i> : 081513402228 5) Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Contact Center : - 081513402225 b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah e. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); f. Peraturan Pemerintah 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); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait); i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6); j. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11); k. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92); l. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi LPSE b. Ruang Konsultasi c. Ruang Pembuktian d. Komputer

	<ul style="list-style-type: none"> e. LCD Proyektor f. WIFI Publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan LPSE Pengadaan Barang dan Jasa c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	26 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.


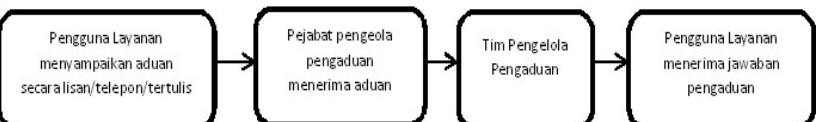
5.3. Pelayanan Pengaduan/ LPSE Support

Service Delivery	
1	Persyaratan
	a. Mengisi Formulir Pengaduan; b. Bukti Permasalahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Verifikator] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna mengisi formulir Pengaduan Pengguna mengkonfirmasi Pengaduan Pengguna memberikan tanggapan terhadap penyelesaian masalah Pengguna memberikan penilaian.
3	Waktu Pelayanan
	a. Ringan 1 (Satu) Hari b. Sedang 3 (Tiga) Hari c. Berat 5 (Lima) Hari
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Pengaduan/ LPSE Support
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduaan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka Langsung; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Telp. (0561) 736541 ext.283 Chat wahtsapp : 081513402228 Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Contact Center : - 081513402225 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); e. Peraturan Pemerintah 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); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait); h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6); i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11); j. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92); k. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi LPSE b. Ruang Konsultasi c. Ruang Pembuktian d. Komputer

	<p>e. LCD Proyektor f. WIFI Publik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	26 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

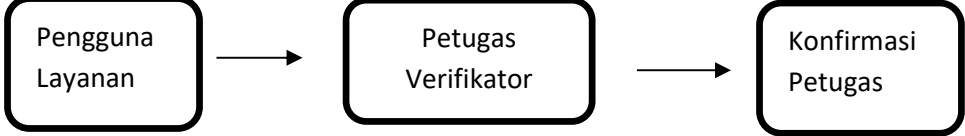
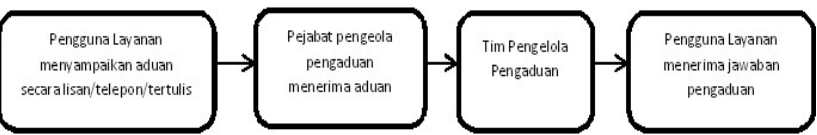
5.4. Pelayanan Front Office

Service Delivery	
1	Persyaratan
	a. Mengisi Buku Tamu; b. KTP Pengunjung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Verifikator] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Pengguna Mengisi Buku Tamu; b. Pengguna Memberikan Penilaian;</p>
3	Waktu Pelayanan
	60 (Enam Puluh) Menit
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Front Office
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telp. (0561) 736541 ext.283 4) <i>Chat wahtsapp</i> : 081513402228 5) Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Contact Center : - 081513402225 - 081513402226 <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); e. Peraturan Pemerintah 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); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait); h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6); i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11); j. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92); k. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi LPSE b. Ruang Konsultasi c. Ruang Pembuktian d. Komputer

	<ul style="list-style-type: none"> e. LCD Proyektor f. WIFI Publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	26 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

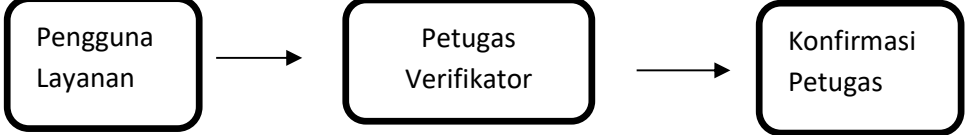
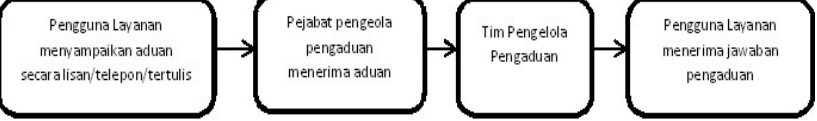
5.5. Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa

Service Delivery	
1	Persyaratan
	a. Rencana Umum Pengadaan; b. RKA/ DPA/ DIPA; c. KAK/ Spesifikasi Teknis; d. HPS; e. Rancangan Kontrak.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Verifikator] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> d. Pengguna Mengumumkan Rencana Umum Pengadaan; e. Pengguna Mengisi Formulir Persiapan Pengadaan; f. Pengguna Memberikan Tanggapan Reviu Dokumen Persiapan Pengadaan; g. Pengguna dan Petugas Menandatangani Berita Acara Hasil Reviu; h. Pengguna Mengisi Formulir Pengadaan i. Pengguna menerima hasil pengadaan
3	Waktu Pelayanan
	60 (Enam Puluh) Menit
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telp. (0561) 736541 ext.283 4) <i>Chat whatsapp</i> : 081513402228 5) Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Contact Center : - 081513402225 - 081513402226 b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); e. Peraturan Pemerintah 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); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait); h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6); i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11); j. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92); k. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi LPSE b. Ruang Konsultasi c. Ruang Pembuktian d. Komputer

	<ul style="list-style-type: none"> e. LCD Proyektor f. WIFI Publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	26 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5.6. Pelayanan Pendampingan/Bimbingan Teknis

Service Delivery	
1	Persyaratan
	a. Mengisi Formulir Permohonan; b. Surat Permohonan Pendampingan/ Bimbingan Teknis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Verifikator] B --> C[Konfirmasi Petugas] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Pengguna Mengisi Formulir Permohonan. b. Pengguna Mengkonfirmasi Permohonan. b. Pengguna menerima konfirmas jadwal kegiatan</p>
3	Waktu Pelayanan
	1 (satu) Hari
4	Biaya/Tarif
	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk
	Pelayanan Pendampingan / Bimbingan Teknis
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>c. Pengaduaan dapat dilakukan melalui :</p> <p>8) Tatap Muka Langsung; 9) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 10) Telp. (0561) 736541 ext.283 11) <i>Chat wahtsapp</i> : 081513402228 12) Email : helpdesk@lpse.kalbarprov.go.id 13) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 14) Contact Center : - 081513402225 - 081513402226</p> <p>d. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>d. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <p>5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>

Manufacturing

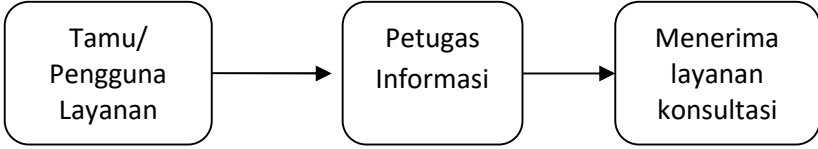
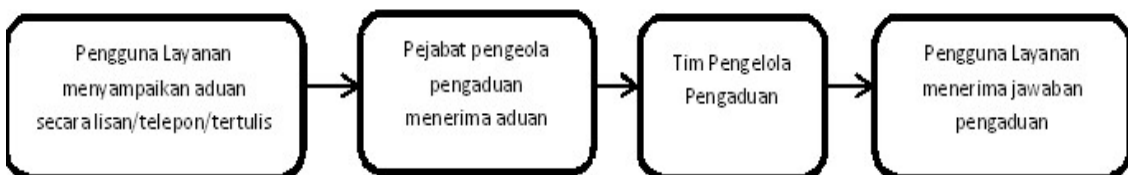
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); d. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); e. Peraturan Pemerintah 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); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait); h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6); i. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11); j. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92); k. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi LPSE b. Ruang Konsultasi c. Ruang Pembuktian

	<ul style="list-style-type: none"> d. Komputer e. LCD Proyektor f. WIFI Publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	26 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN

6.1. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Service Delivery

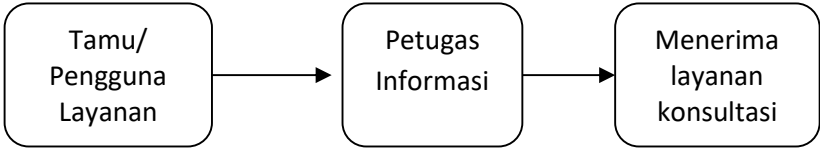
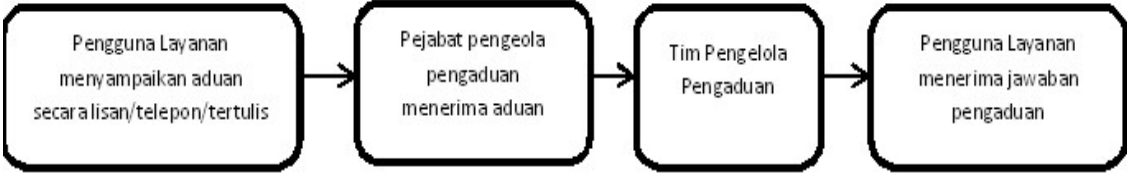
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Daerah
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085346358481 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6.2. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Service Delivery

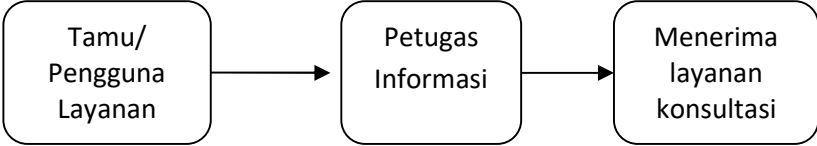
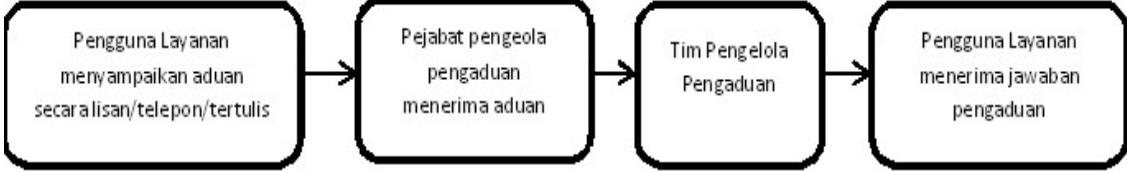
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Daerah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085346358481 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6.3. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Kabupaten/Kota se- Kalimantan Barat.

Service Delivery

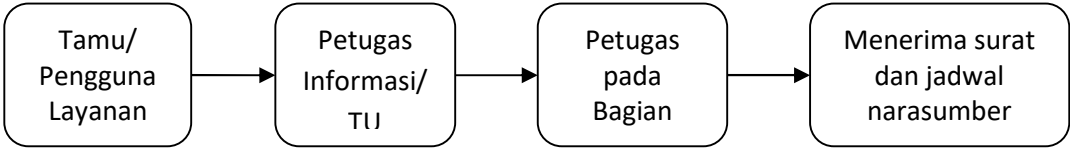
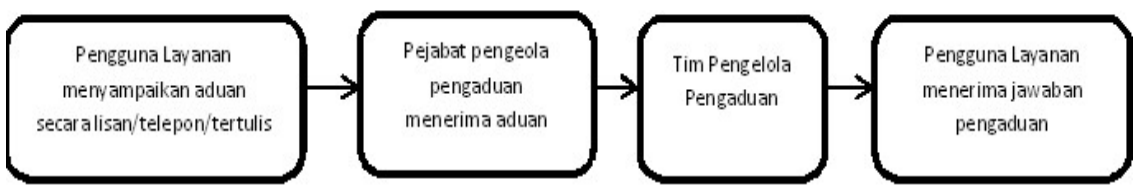
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas Menerima layanan konsultasi dari Bagian Pengendalian Administrasi Pelaksanaan Pembangunan Wilayah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data dan Informasi tentang Perkembangan Realisasi Keuangan dan Fisik APBN di Kabupaten/Kota se- Kalimantan Barat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 085346358481 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 178 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6.4. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha f. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu g. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan h. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Naskah Sambutan /Pidato Pimpinana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>d. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 7) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 8) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 9) WA : 085346358481 10) Telepon : (0561) 736541 ext. 178 11) Faximile : (0561) 730062 12) Email : biroadpem@kalbarprov.go.id 13) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>e. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

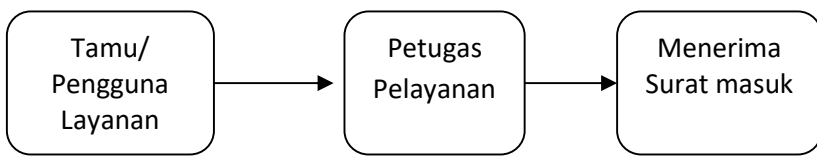
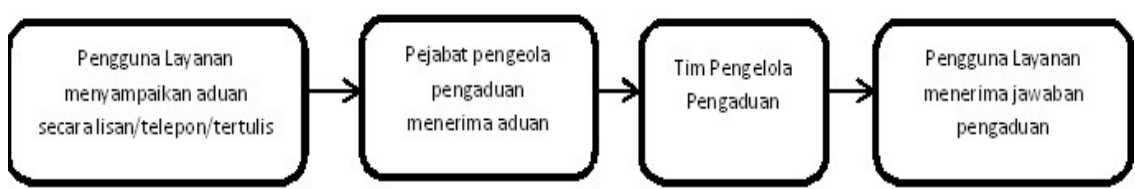
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> g. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik h. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik i. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik j. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat k. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik l. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan e. Tempat parkir, mushola f. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> e. Memahami tugas dan fungsi jabatan f. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber g. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait h. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; e. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan e. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO UMUM

7.1. Pelayanan Surat Masuk

Service Delivery

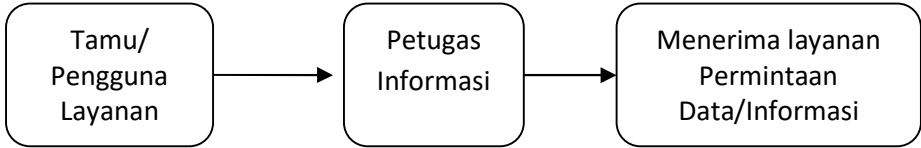


1.	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Menerima Surat masuk] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Pelayanan Menyampaikan Surat Masuk Menerima Informasi dari Petugas untuk alur surat masuk
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 Menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Masuk
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Telepon : (0561) 736541 ext. 308 WA : 0853-8768-7304 Faximile : (0561) 730062 Email : umum@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> g. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik h. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik i. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik j. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat k. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik l. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi e. Tempat parkir, mushola f. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> e. Memahami tugas dan fungsi jabatan f. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi g. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait h. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; e. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> c. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan d. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun e. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7.2. Pelayanan Informasi Disposisi Surat

Service Delivery

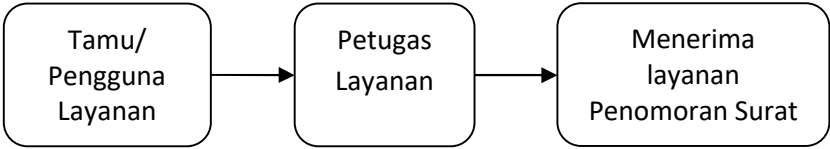
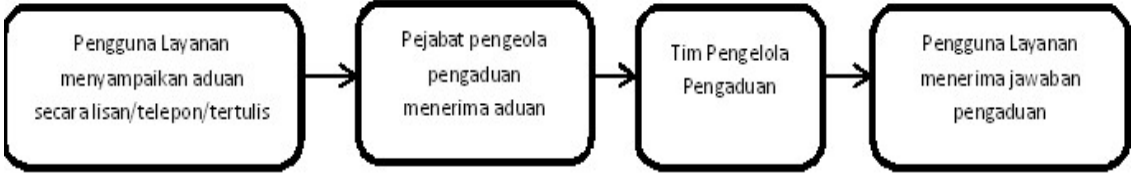
1.	Persyaratan
	a. Arsip Surat Masuk atau mengetahui Nomor Surat dan Perihal Surat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan c. Menerima data/informasi <p>Atau dapat juga langsung mengecek dengan system Online.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>INFORMASI DISPOSISI SURAT DAPAT DI CEK PADA <u>pimpinan.kalbarprov.go.id</u> Pada kolom SEARCH masukan No Surat / Asal Surat / Perilah Surat, kemudian klik tanda </p> </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	15 Menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Informasi Disposisi Surat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telepon : (0561) 736541 ext. 308 4) WA : 0853-8768-7304 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : umum@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7.3. Pelayanan Penomoran Surat

Service Delivery

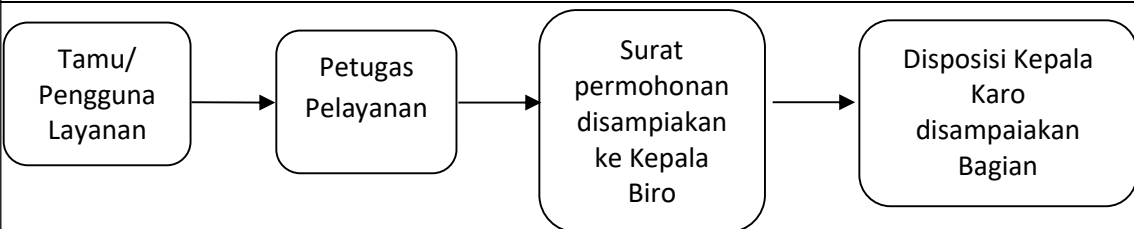
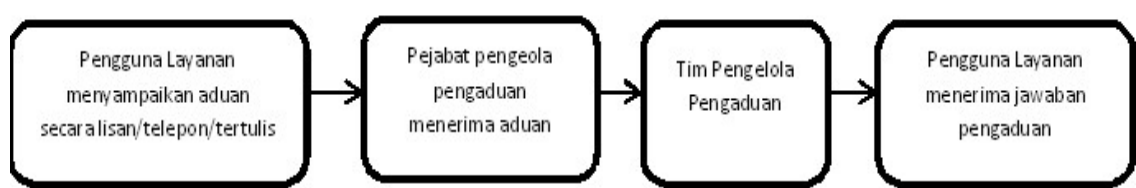
1.	Persyaratan
	Arsip Surat Penomoran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Menerima layanan Penomoran Surat] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Layanan Menyampaikan keperluan Menyerahkan Arsip Surat yang diakan dilakukan penomoran Menerima nomor untuk surat
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 Menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Penomoran Surat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 0853-8768-7304 Telepon : (0561) 736541 ext. 308 WA : 0853-8768-7304 Faximile : (0561) 730062 Email : umum@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (orang) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7.4. Fasilitas Pengguna Sarana Prasarana Kantor

Service Delivery

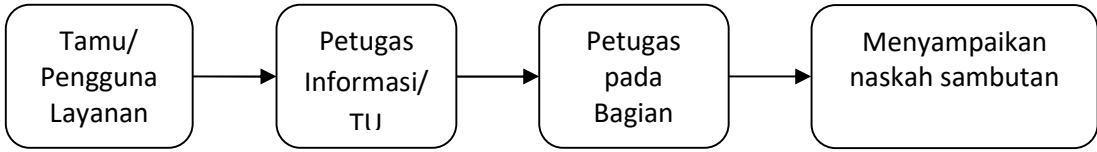
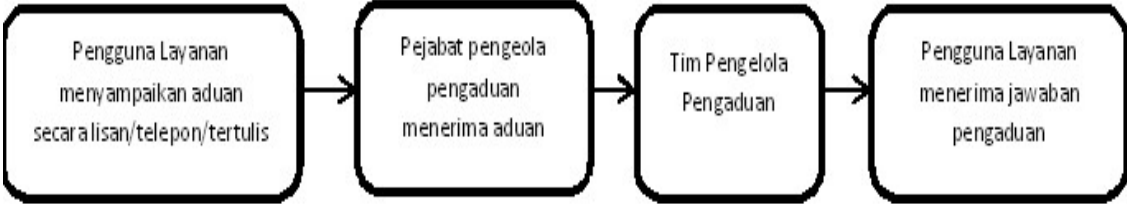
1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan Fasilitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Surat permohonan disampaikan ke Kepala Biro] C --> D[Disposisi Kepala Karo disampaikan Bagian] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas layanan b. Menyampaikan keperluan c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitas d. Menerima pemberitahuan untuk penggunaan Sarana Prasarana kantor
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitas Pengguna Sarana Prasarana Kantor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0853-8768-7304 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 308 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : umum@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7.5. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan Pimpinan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	c. Surat permintaan atau permohonan Naskah Sambutan d. Tanda Pengenal/Identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menyampaikan naskah sambutan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha f. Menyampaikan keperluan permintaan naskah sambutan pimpinan g. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Naskah sambutan h. Menyampaikan naskah sambutan pimpinan ke Biro Administrasi Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Pidato/Sambutan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0853-8768-7304 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : biroekon@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

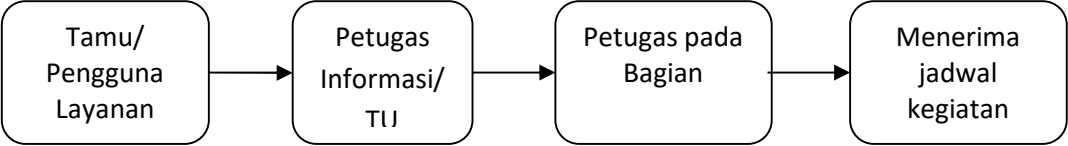

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

8.1. Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan

Service Delivery

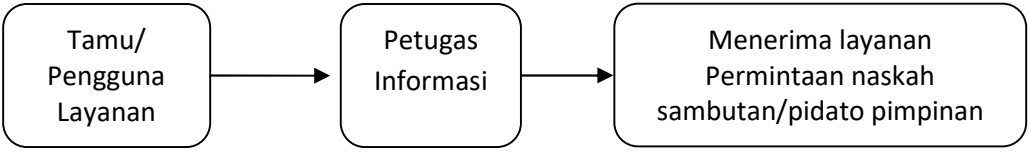

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Undangan Kegiatan Pimpinan b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TUJ] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima jadwal kegiatan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat undangan kegiatan pimpinan d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal Peliputan kegiatan pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082115155022 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : adpim@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8.2. Fasilitasi Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan

Service Delivery

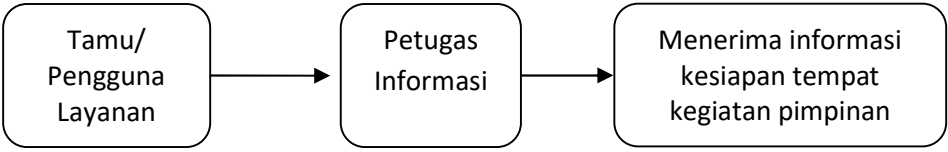

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permintaan naskah sambutan/pidato pimpinan b. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan naskah sambutan/pidato pimpinan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan permintaan naskah sambutan/pidato pimpinan c. Menyampaikan surat permintaan naskah sambutan/pidato pimpinan d. Menerima naskah sambutan/pidato pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Naskah sambutan/pidato pimpinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082115155022 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : adpim@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8.3. Fasilitasi Kegiatan Pimpinan

Service Delivery

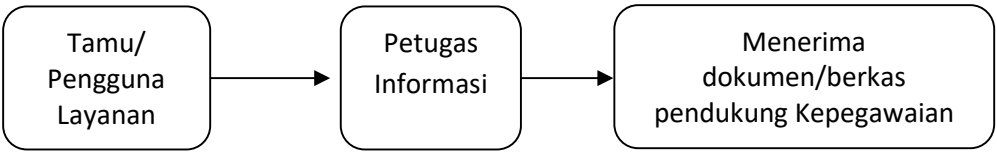
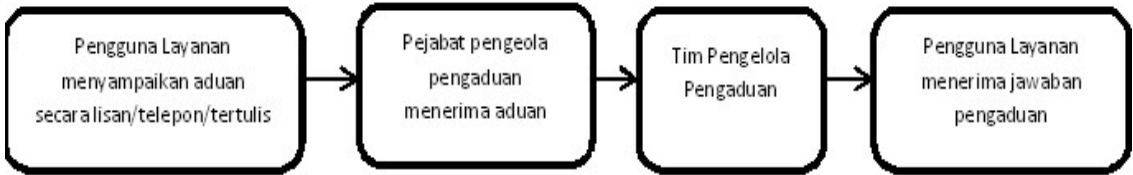
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Undangan Kegiatan pimpinan b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima informasi kesiapan tempat kegiatan pimpinan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan surat undangan Kegiatan pimpinan c. Menerima informasi kesiapan tempat kegiatan pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi Kegiatan Pimpinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082115155022 2) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 3) Faximile : (0561) 730062 4) Email : adpim@kalbarprov.go.id 5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8.4. Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah

Service Delivery

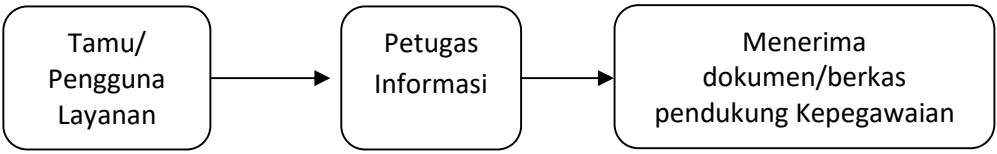
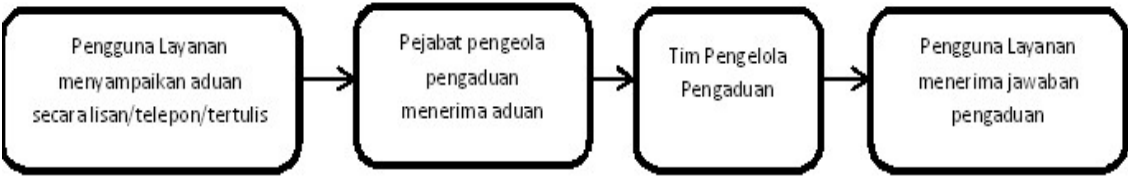
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pelayanan Kepegawaian b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima dokumen/berkas pendukung Kepegawaian] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan surat permohonan pelayanan kepegawaian c. Menerima dokumen/berkas pendukung kepegawaian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082115155022 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 4) Email : adpim@kalbarprov.go.id 5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8.5. Fasilitasi Penyusunan Naskah/Sambutan Pidato Pimpinan

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima dokumen/berkas pendukung Kepegawaian] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan surat permohonan fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan c. Menerima dokumen/berkas pendukung penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan sambutan/pidato pimpinan
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>
	<p>3 hari</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p>
	<p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>
	<p>fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082115155022 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : adpim@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

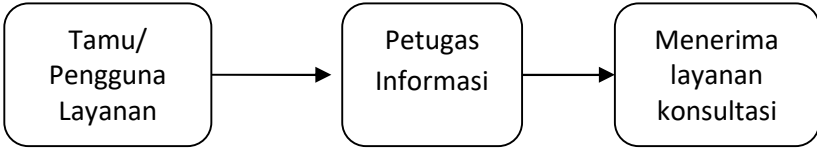
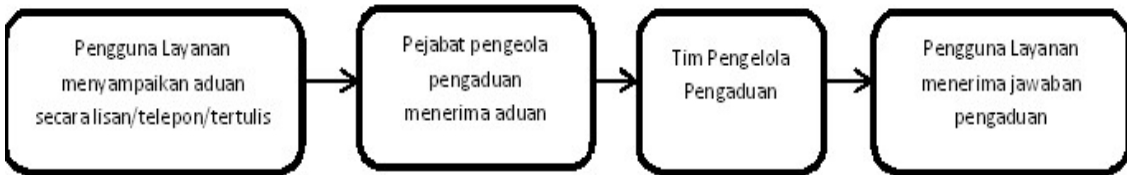
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN BIRO ORGANISASI

9.1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

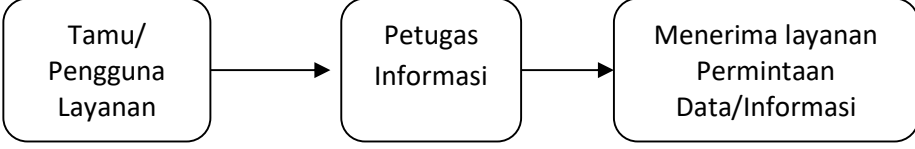

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Tatalaksana/Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089518510075 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : organisasi@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> f. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan g. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun h. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9.2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

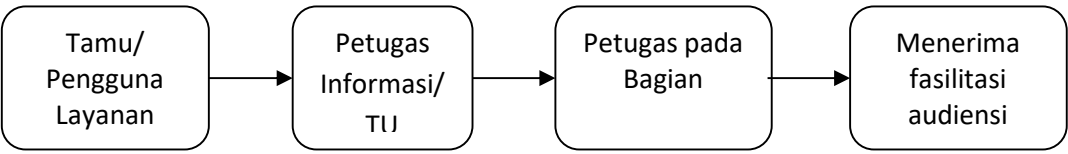
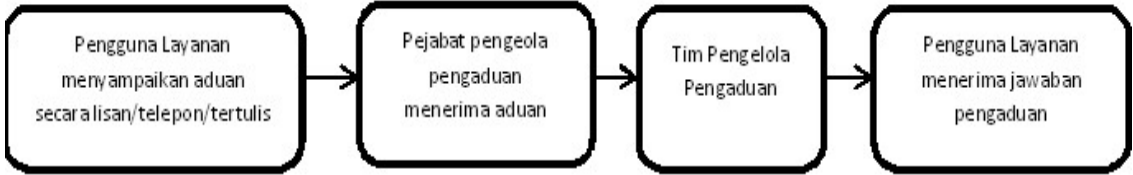
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Surat permintaan data, laporan, informasi c. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi d. Menerima data/informasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089518510075 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : organisasi@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9.3. Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain

Service Delivery

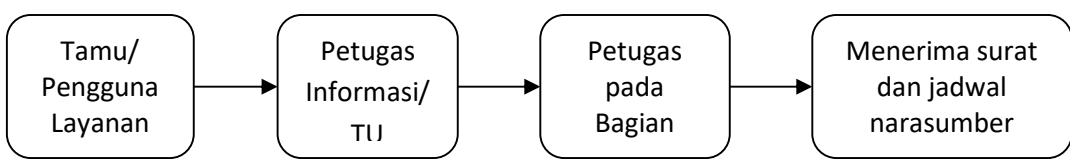

1.	<i>Persyaratan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi b. Tanda pengenal/identitas
2.	<i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</i>
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TUJ] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi
3.	<i>Jangka Waktu Penyelesaian</i>
	3 Hari
4.	<i>Biaya (tarif)</i>
	Gratis
5.	<i>Produk Pelayanan</i>
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	<i>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</i>
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089518510075 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 233 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : organisasi@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. <i>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9.4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 089518510075 Telepon : (0561) 736541 ext. 233 Faximile : (0561) 730062 Email : organisasi@kalbarprov.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>g. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>h. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>i. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>



Pih. SEKRETARIS DAERAH,

SUKALIMAN