



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

**PONTIANAK**

www.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

---

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : 065/1230/ADPIM-A**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN**  
**BARAT**

**KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- 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 (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);
  - 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 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);
  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 Administrasi Pimpinan, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan;
  - 2) Fasilitasi Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan;
  - 3) Fasilitasi Kegiatan Pimpinan;
  - 4) Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah;
  - 5) Fasilitasi Penyusunan Naskah/Sambutan Pidato Pimpinan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam 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** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 9 November 2020

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

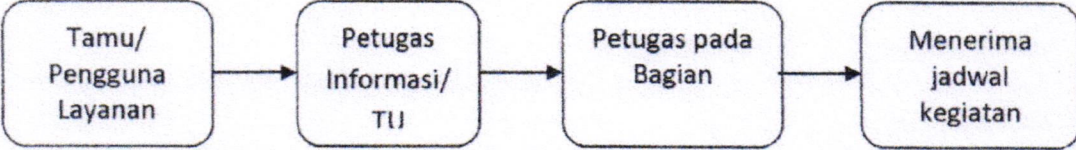
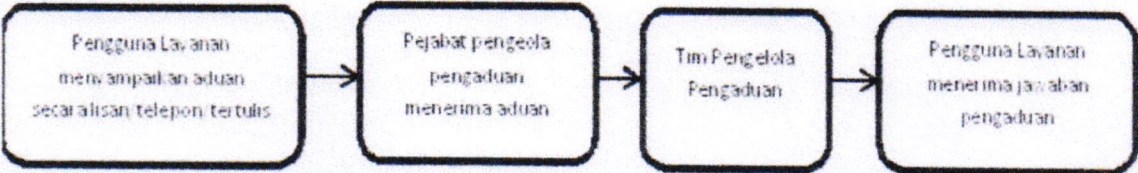


SEFPRI KURNIADI, S.STP

LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN  
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : 065/ /ADPIM-A  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT  
 DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan

*Service Delivery*

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>
---

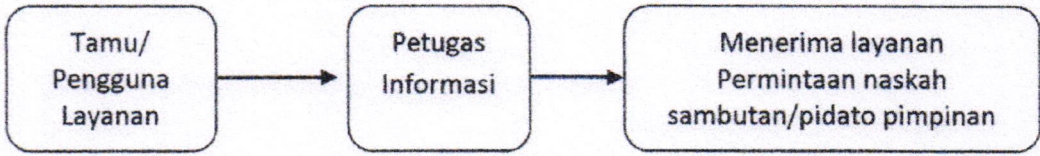
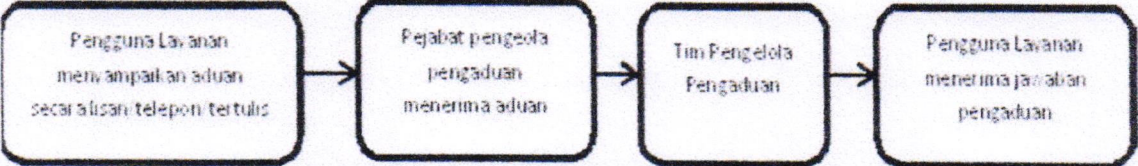
*Manufacturing*

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

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

## 2. Fasilitasi Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan

### Service Delivery

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

3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

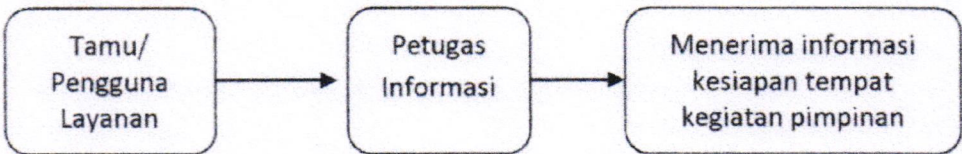
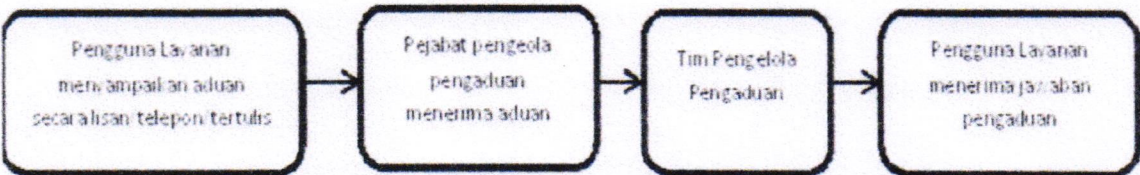
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi</li> <li>e. Tempat parkir</li> <li>f. Komputer, WIFI publik</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan</li> </ul>

<p>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. Fasilitasi Kegiatan Pimpinan

#### Service Delivery

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



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

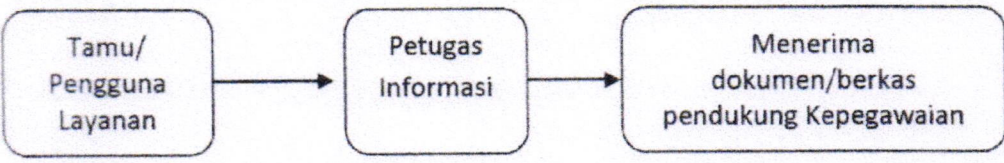
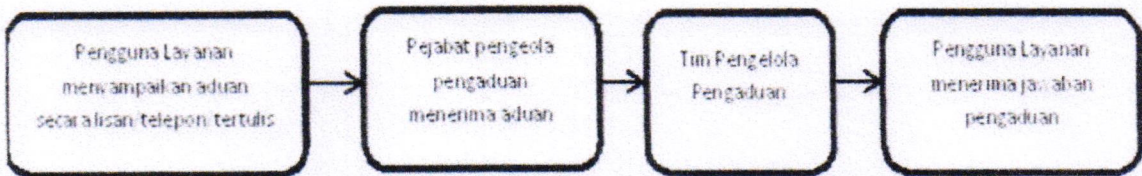
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi</li> <li>b. Tempat parkir</li> <li>c. Komputer, WIFI publik</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan</li> </ul>

<p>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>
---

#### 4. Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah

##### Service Delivery

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

<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. 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 pengaduan, ruang layanan informasi</p> <p>b. Tempat parkir</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 Permintaan Data/Informasi</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
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan

<p>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>
---

5. Fasilitas Penyusunan Naskah/Sambutan Pidato Pimpinan

*Service Delivery*

1.	<p>Persyaratan</p> <p>a. Surat Permohonan fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</p> <p>b. Dokumen/berkas pendukung</p> <p>c. Tanda pengenalan/identitas</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima dokumen/berkas pendukung Kepegawaian]           </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</p> <p>b. Menyampaikan surat permohonan fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</p> <p>c. Menerima dokumen/berkas pendukung penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan sambutan/pidato pimpinan</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>fasilitasi penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>8) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>9) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</p> <p>10)WA : 082115155022</p> <p>11)Telepon : (0561) 736541 ext. 233</p> <p>12)Faksimile : (0561) 730062</p> <p>13)Email : <a href="mailto:adpim@kalbarprov.go.id">adpim@kalbarprov.go.id</a></p> <p>14)Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]           </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <p>5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</p> <p>6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</p> <p>7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari</p>

<p>kerja;</p> <p>8) 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. 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 pengaduan, ruang layanan informasi</p> <p>b. Tempat parkir</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 Permintaan Data/Informasi</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.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<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>

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN



SEFPRI KURNIADI, S.STP