



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 PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 065/ 06 /PEM

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN SEKRETARIAT 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, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Pemerintahan 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 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);
 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 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Konsultasi;
b. Data / Laporan / Informasi;
c. Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain;
d. Penyediaan Narasumber.
- 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 keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Pemerintahan 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.

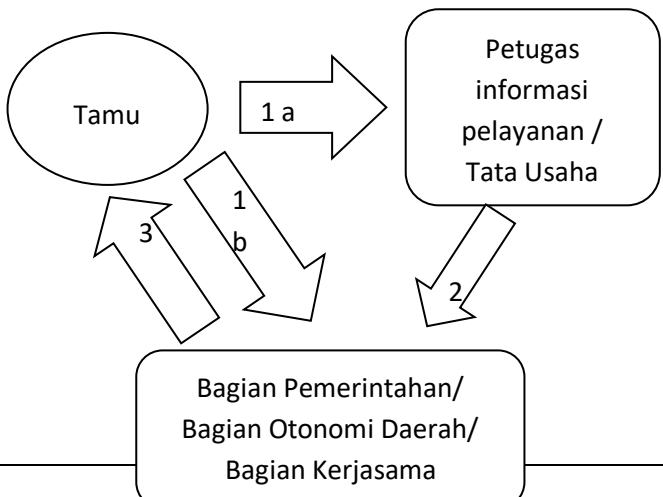
Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 7 Juli 2020

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT


YOHANES BUDIMAN

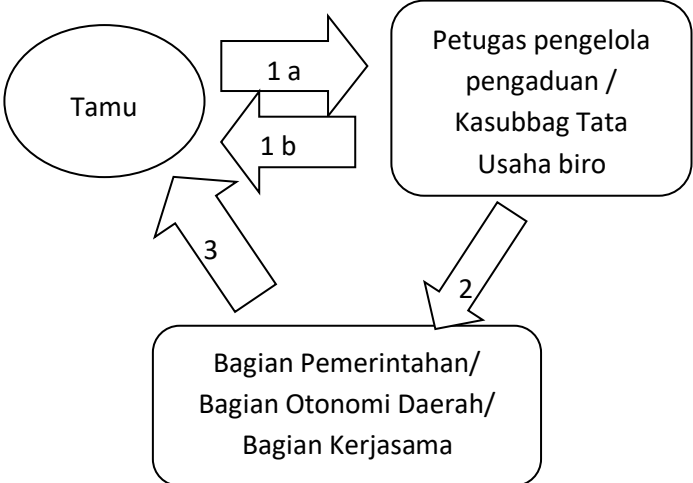
LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
 KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 065/06/PEM
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PEMERINTAHAN
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**STANDAR PELAYANAN
 KONSULTASI**

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6) Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Surat Tugas; atau • Membawa dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau • datang langsung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	: 

			<p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan di ruang Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Bagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/Tata Usaha memberikan informasi/mengantarkan Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait.</p> <p>3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/Kerjasama memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian/Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.00 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
6	Produk	:	<ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan • Konsultasi terkait Pemerintahan : <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Wilayah Pemerintahan (penataan batas wilayah administrasi antar provinsi dan kabupaten/kota, penyelenggaraan nama rupabumi/Toponimi, peningkatan status hukum Aset Bekas Milik Asing/Tionghoa, tahap persiapan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum) - Penataan Wilayah (pembentukan, pemecahan, penggabungan dan penghapusan serta pemekaran wilayah, perubahan nama dan pemindahan ibukota

		<p>(Provinsi/Kabupaten/Kecamatan/Desa/Kelurahan), kode dan data wilayah administrasi pemerintahan, tindak lanjut hasil evaluasi kecamatan oleh kabupaten/kota)</p> <ul style="list-style-type: none">- Pemerintahan Umum (dekonsentrasi, sekretariat Gubernur selaku wakil pemerintah pusat, penyelenggaraan pemerintahan umum di daerah)• Konsultasi terkait Otonomi Daerah :<ul style="list-style-type: none">- Administrasi Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah, penyusunan rekomendasi izin ke luar negeri Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan alasan penting)- Pengembangan Otonomi Daerah dan Penataan Urusan (inventarisasi dan analisis pemetaan urusan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota, fasilitasi dan koordinasi Hari Ulang Tahun Kemerdekaan RI, Hari Otonomi Daerah dan Hari Jadi Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, sosialisasi pengembangan otonomi daerah provinsi dan Kabupaten/Kota)- Evaluasi dan Penyelenggaraan Pemerintahan (Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, evaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, evaluasi kinerja pemerintah daerah dan peningkatan kapasitas daerah, database LPPD skala Daerah, evaluasi kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pemantauan dan pelaporan dan penyusunan LKPJ dan LPPD serta pembinaan dan pengawasan penerapan Standar Pelayanan Minimal Provinsi dan Kabupaten/Kota)• Konsultasi terkait Kerjasama (kerjasama antar pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, kebijakan forum-forum kerjasama daerah, kerjasama luar negeri, administrasi izin ASN Pemerintah Provinsi dan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah serta pimpinan dan anggota DPRD ke Luar Negeri, fasilitasi serta penyiapan bahan Forum Asosiasi Pemerintah Provinsi seluruh Indonesia, Sosekmalindo, BIMPEAGA,
--	--	--

		kerjasama badan usaha/swasta/pihak ketiga).
7	Pengelolaan Pengaduan	<p>: 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak saran • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 342 • Faks. : (+62561) 730062 • http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php • lapor.go.id • sms ke 1708 <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Tata Usaha Biro • Lokasi : Ruang Tata Usaha Biro Pemerintahan <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1 a --> Manager[Petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Tata Usaha biro] Manager -- 1 b --> Tamu Manager -- 2 --> Gov[Bagian Pemerintahan/ Bagian Otonomi Daerah/ Bagian Kerjasama] Gov -- 3 --> Tamu </pre> <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan/Kasubbag Tata Usaha Biro di ruang Subbag Tata Usaha Biro untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>1b. Apabila petugas pengelola pengaduan/ Kasubbag Tata Usaha Biro mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>2. Petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Tata Usaha Biro yang tidak menguasai/ mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut</p>

			<p>disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/ Kerjasama memberikan jawaban/ tanggapan kepada tamu/Pengunjung/ Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara dan kursi tamu • Ruang Sholat serta Masjid • Ruang Laktasi/Ibu Menyusui • Toilet • Telepon • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis
9	Jumlah Pelaksana	:	34 (tiga puluh empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro dan Kabag masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini

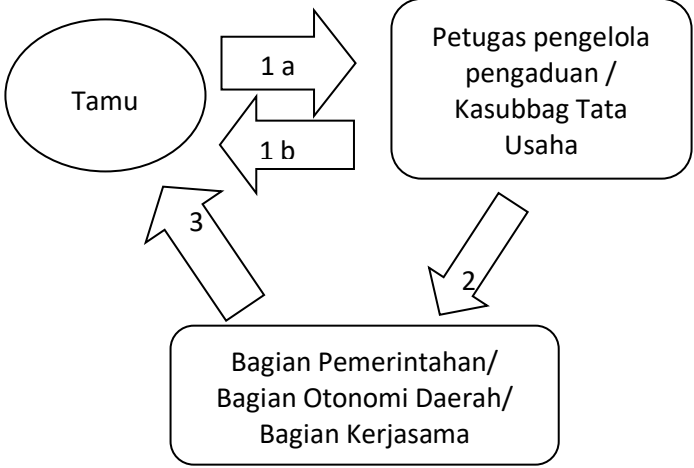
			senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik
--	--	--	--

**Standar Pelayanan
Data/Laporan/Informasi**

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6) Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Surat Tugas; atau • Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau • datang langsung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1 a --> Petugas[Petugas informasi pelayanan / Tata Usaha] Petugas -- 1 b --> Dept[Bagian Pemerintahan/ Bagian Otonomi Daerah/ Bagian Kerjasama] Dept -- 3 --> Tamu </pre> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin meminta data/laporan/informasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan di ruang Tata Usaha untuk</p>

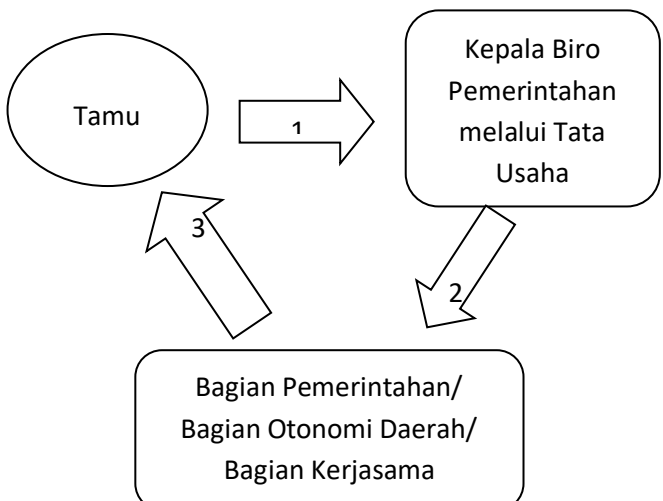
		<p>menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang diminta.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Bagian mana ingin meminta data/laporan/informasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/Tata Usaha memberikan informasi/mengantarkan Tamu/Pengunjung kepada Bagian terkait.</p> <p>3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/Kerjasama memberikan data/laporan/informasi kepada Tamu/Pengunjung.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan	<p>: • Permintaan data/laporan/informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>• Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.00 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB
5	Biaya/Tarif	<p>: Tidak dipungut biaya/Gratis (untuk <i>file (softcopy)</i>)</p>
6	Produk	<p>: • Data/laporan/informasi terkait Pemerintahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Wilayah Pemerintahan (penataan batas wilayah administrasi antar provinsi dan kabupaten/kota, penyelenggaraan nama rupabumi/Toponimi, peningkatan status hukum Aset Bekas Milik Asing/Tionghoa, tahap persiapan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum) - Penataan Wilayah (pembentukan, pemecahan, penggabungan dan penghapusan serta pemekaran wilayah, perubahan nama dan pemindahan ibukota (Provinsi/Kabupaten/Kecamatan/Desa/Kelurahan), kode dan data wilayah administrasi pemerintahan, tindak lanjut hasil evaluasi kecamatan oleh kabupaten/kota) - Pemerintahan Umum (dekonsentrasi, sekretariat Gubernur selaku wakil pemerintah pusat, penyelenggaraan pemerintahan umum di daerah)

		<ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Otonomi Daerah : <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah, penyusunan rekomendasi izin ke luar negeri Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan alasan penting) - Pengembangan Otonomi Daerah dan Penataan Urusan (inventarisasi dan analisis pemetaan urusan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota, fasilitasi dan koordinasi Hari Ulang Tahun Kemerdekaan RI, Hari Otonomi Daerah dan Hari Jadi Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, sosialisasi pengembangan otonomi daerah provinsi dan Kabupaten/Kota) - Evaluasi dan Penyelenggaraan Pemerintahan (Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, evaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, evaluasi kinerja pemerintah daerah dan peningkatan kapasitas daerah, database LPPD skala Daerah, evaluasi kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pemantauan dan pelaporan dan penyusunan LKPJ dan LPPD serta pembinaan dan pengawasan penerapan Standar Pelayanan Minimal Provinsi dan Kabupaten/Kota) • Data/laporan/informasi terkait Kerjasama (kerjasama antar pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, kebijakan forum-forum kerjasama daerah, kerjasama luar negeri, administrasi izin ASN Pemerintah Provinsi dan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah serta pimpinan dan anggota DPRD ke Luar Negeri, fasilitasi serta penyiapan bahan Forum Asosiasi Pemerintah Provinsi seluruh Indonesia, Sosekmalindo, BIMPEAGA, kerjasama badan usaha/swasta/pihak ketiga).
7	Pengelolaan Pengaduan	<p>: 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak saran • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar

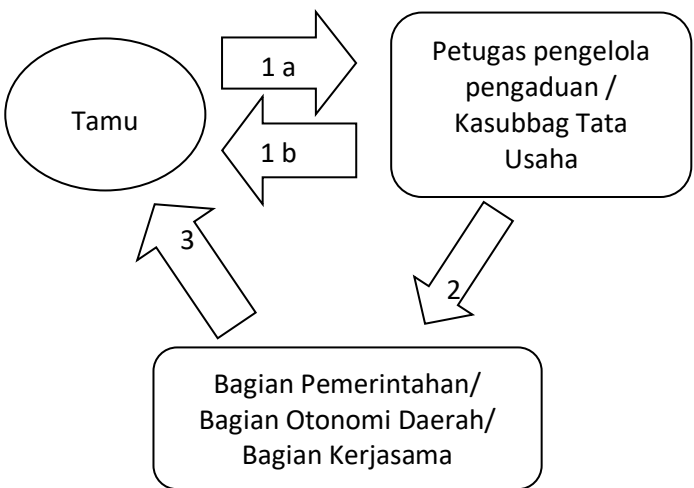
		<p>Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Jl. Ahmad Yani, Pontianak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telepon : (+62561) 736541 ext. 342 • Faks. : (+62561) 730062 • http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php • sms ke 1708 ; lapor.go.id <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Kepegawaian dan Perpustakaan Setda • Lokasi : Ruang Kepegawaian dan Perpustakaan Setda Biro Organisasi <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Tata Usaha untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>1b. Apabila petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Tata Usaha mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>2. petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Tata Usaha yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/ Kerjasama memberikan jawaban/ tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/ Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
8	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara dan

			<p>kursi tamu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Sholat serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • Toilet • Telepon • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis
9	Jumlah Pelaksana	:	34 (tiga puluh empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Pemerintahan dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

**Standar Pelayanan
Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain**

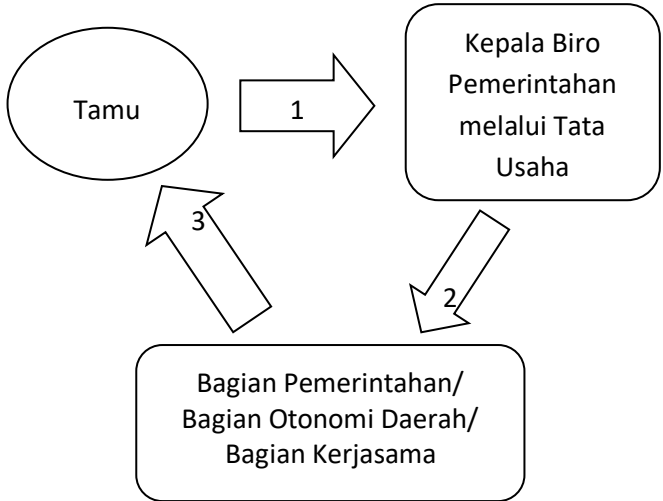
No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6) Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan surat permohonan audiensi tertulis ditujukan kepada Sekretaris Daerah u.p. Kepala Biro Pemerintahan, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> - Tujuan audiensi secara jelas - Waktu pelaksanaan audiensi - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi • Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Biro Pemerintahan dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	:  <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1 --> KepalaBiro[Kepala Biro Pemerintahan melalui Tata Usaha] KepalaBiro -- 2 --> BagianPemerintahan[Bagian Pemerintahan/ Bagian Otonomi Daerah/ Bagian Kerjasama] BagianPemerintahan -- 3 --> Tamu </pre>

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengunjung yang ingin beraudiensi menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan melalui Subbag Tata Usaha 2. Kepala Biro Pemerintahan mendisposisikan surat permohonan audiensi tersebut kepada Bagian yang terkait 3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/ Kerjasama memberikan jawaban atas surat permohonan audiensi tersebut dan memberikan pelayanan audiensi dan menerima pihak yang akan beraudiensi
4	Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan audiensi diterima oleh Kepala Biro Pemerintahan • Surat jawaban/balasan permohonan audiensi akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Biro Pemerintahan • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.00 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
6	Produk	:	Pertemuan audiensi dengan pejabat/pelaksana di Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar untuk melakukan pembahasan terkait topik yang disampaikan
7	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak saran • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 342 • Faks. : (+62561) 730062 • http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php • sms ke 1708 ; lapor.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Tata Usaha Biro • Lokasi : Ruang Tata Usaha Biro

		<p style="text-align: center;">Pemerintahan</p> <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas informasi pelayanan di ruang Tata Usaha untuk menjelaskan hal yang akan diadakan. 1b. Apabila Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan. 2. Petugas informasi pelayanan/Tata Usaha yang tidak menguasai mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut. 3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/ Kerjasama memberikan jawaban/ tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/ Pihak yang menyampaikan pengaduan.
8	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu • Ruang pertemuan berpendingin udara • Ruang Sholat serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • Toilet • Telepon • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis

9	Jumlah Pelaksana	:	34 (tiga puluh empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Pemerintahan dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

**Standar Pelayanan
Penyediaan Narasumber**

No.	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 2) Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan surat permintaan/permohonan narasumber/asistensi/bimbingan teknis tertulis ditujukan kepada Sekretaris Daerah u.p. Kepala Biro Pemerintahan, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> - Materi - Tempat dan Waktu pelaksanaan - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi • Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Biro Pemerintahan dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur/Alur Pelayanan	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A((Tamu)) -- 1 --> B(Kepala Biro Pemerintahan melalui Tata Usaha) B -- 2 --> C(Bagian Pemerintahan/ Bagian Otonomi Daerah/ Bagian Kerjasama) C -- 3 --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengunjung yang menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan melalui Subbag Tata Usaha 2. Kepala Biro Pemerintahan dapat secara langsung bertindak sebagai narasumber atau dapat mendisposisikan surat tersebut dan memberikan surat tugas kepada Bagian yang terkait 3. Bagian Pemerintahan/Otonomi Daerah/ Kerjasama memberikan jawaban atas surat permintaan/permohonan tersebut dan

			bertugas menyampaikan materi sesuai yang diperlukan
4	Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi/jawaban dapat tidaknya dipenuhi permintaan narasumber disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan/permintaan narasumber diterima oleh Kepala Biro Pemerintahan • Surat jawaban/balasan permohonan/permintaan narasumber akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Biro Pemerintahan
5	Biaya/Tarif	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dipungut biaya/Gratis (apabila pihak yang meminta narasumber, kegiatannya dilakukan di kantor Biro Pemerintahan) 2. Untuk permintaan/permohonan nasasumber yang dilaksanakan pada kantor atau tempat instansi pengundang, disesuaikan dengan anggaran instansi yang mengundang
6	Produk	:	Asistensi/bimtek/sosialisasi disertai dengan penunjukan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi
7	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak saran • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 342 • Faks. : (+62561) 730062 • http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php • sms ke 1708 ; lapor.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Tata Usaha • Lokasi : Ruang Tata Usaha Biro Pemerintahan 3. Alur Pengaduan : <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Tamu([Tamu]) -- 1 a --> Handler[Petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Tata Usaha] Handler -- 1 b --> Tamu Handler -- 2 --> Unit[Bagian Pemerintahan/ Bagian Otonomi Daerah/ Bagian Kerjasama] Unit -- 3 --> Tamu </pre> </div>

		<ol style="list-style-type: none"> 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak datang langsung kepada petugas pengaduan/Kasubbag Tata Usaha di ruang Tata Usaha Biro untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. 1b. Apabila petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Tata Usaha mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan. 2. petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Tata Usaha yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut. 3. Bagian Pemerintahan / Otonomi Daerah / Kerjasama memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan pengaduan.
8	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu/kursi tamu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Ruang Sholat serta Masjid • Ruang Laktasi/Ibu Menyusui • Toilet • Telepon • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis
9	Jumlah Pelaksana	: 34 (tiga puluh empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	: <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Pemerintahan dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.

12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none">• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.• 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.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none">• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.• Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none">• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT


YOHANES BUDIMAN