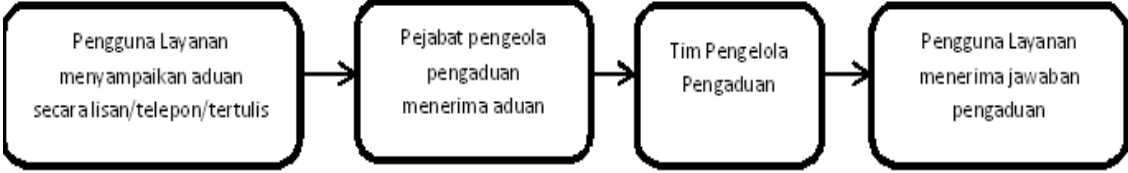


## JENIS DAN PRODUK LAYANAN

### 1. Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Undangan Kegiatan Pimpinan</li> <li>b. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Menerima jadwal kegiatan]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menyerahkan surat undangan kegiatan pimpinan</li> <li>d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal Peliputan kegiatan pimpinan</li> </ul>
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>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 082115155022</li> <li>1) Telepon : (0561) 736541 ext. 233</li> <li>2) Faximile : (0561) 730062</li> <li>4) Email : <a href="mailto:adpim@kalbarprov.go.id">adpim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>5) <i>Online</i> 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 pengeola 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> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
---

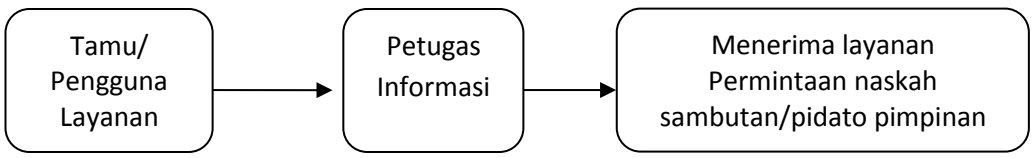
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol 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> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tempat parkir</li> <li>c. Komputer, WIFI public</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. Fasilitas 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

<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>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) <i>Online</i> 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> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
---

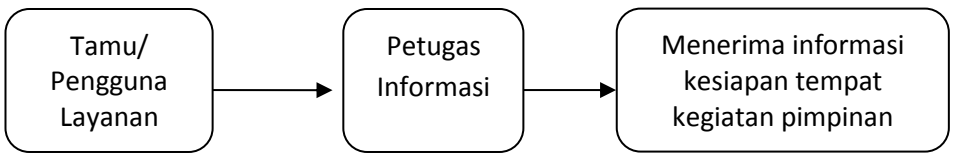
### Manufacturing

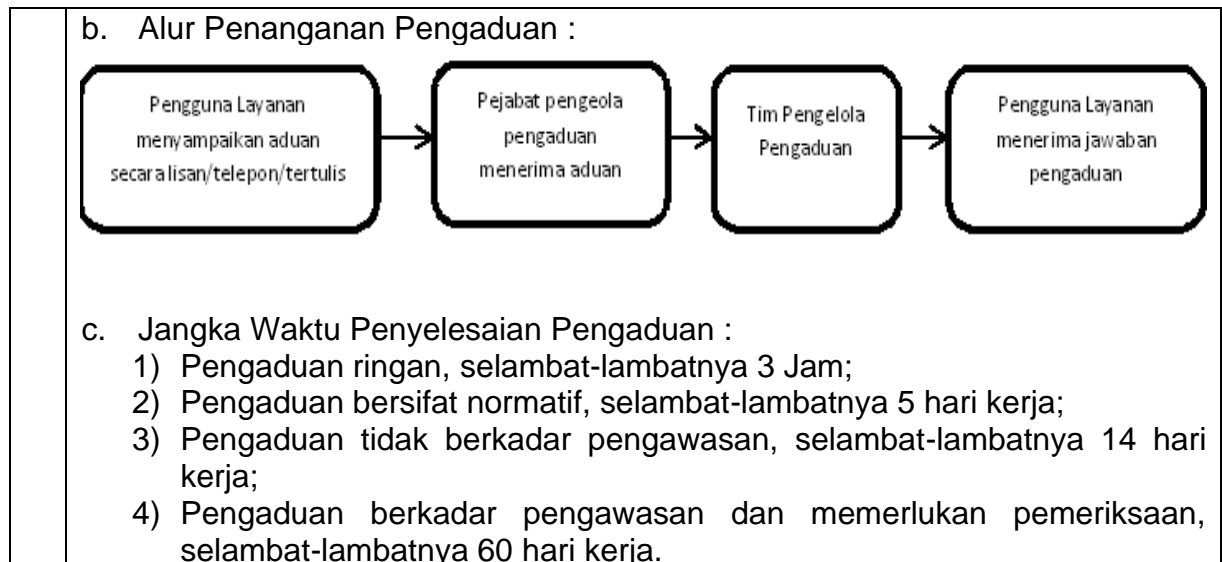
1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan 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> </ol>
----	--

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 public</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 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>

### 3. Fasilitasi Kegiatan Pimpinan

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Undangan Kegiatan 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 informasi kesiapan tempat kegiatan pimpinan]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan surat undangan Kegiatan pimpinan</li> <li>c. Menerima informasi kesiapan tempat kegiatan pimpinan</li> </ul>
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"> <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>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) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> </ul>



### Manufacturing

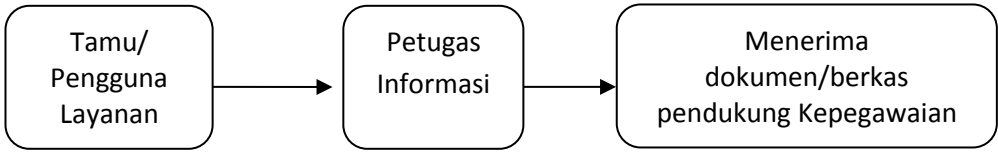
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan 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> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol 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 public</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana

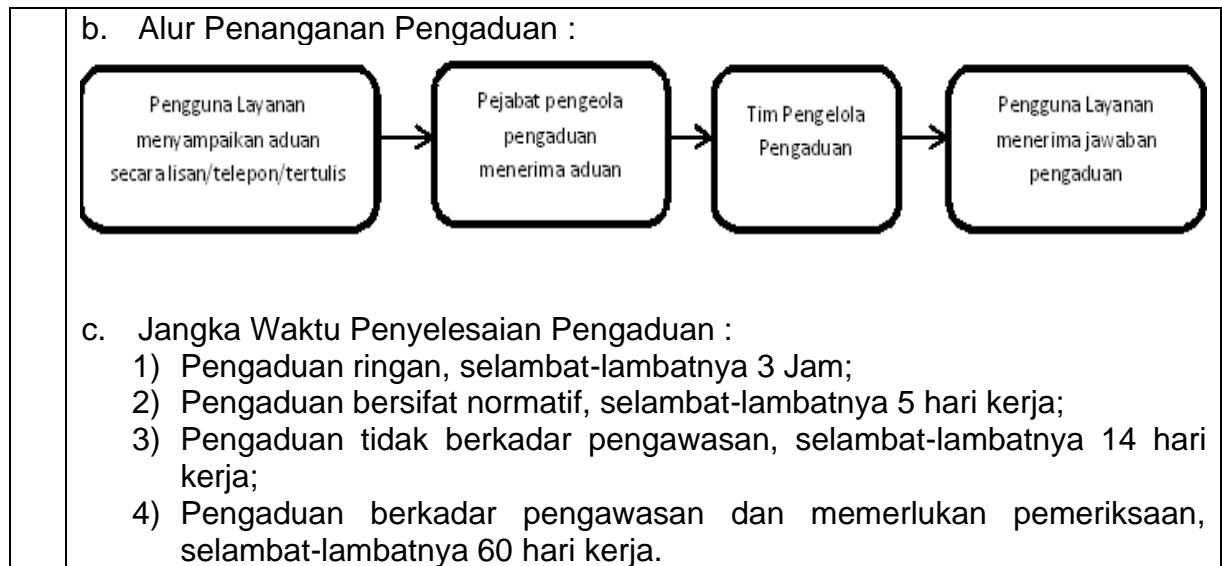


	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, 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 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>

#### 4. Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah

##### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	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] --&gt; B[Petugas Informasi]; B --&gt; C[Menerima dokumen/berkas pendukung Kepegawaian];</pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li><li>Menyampaikan surat permohonan pelayanan kepegawaian</li><li>Menerima dokumen/berkas pendukung kepegawaian</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <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>



### Manufacturing

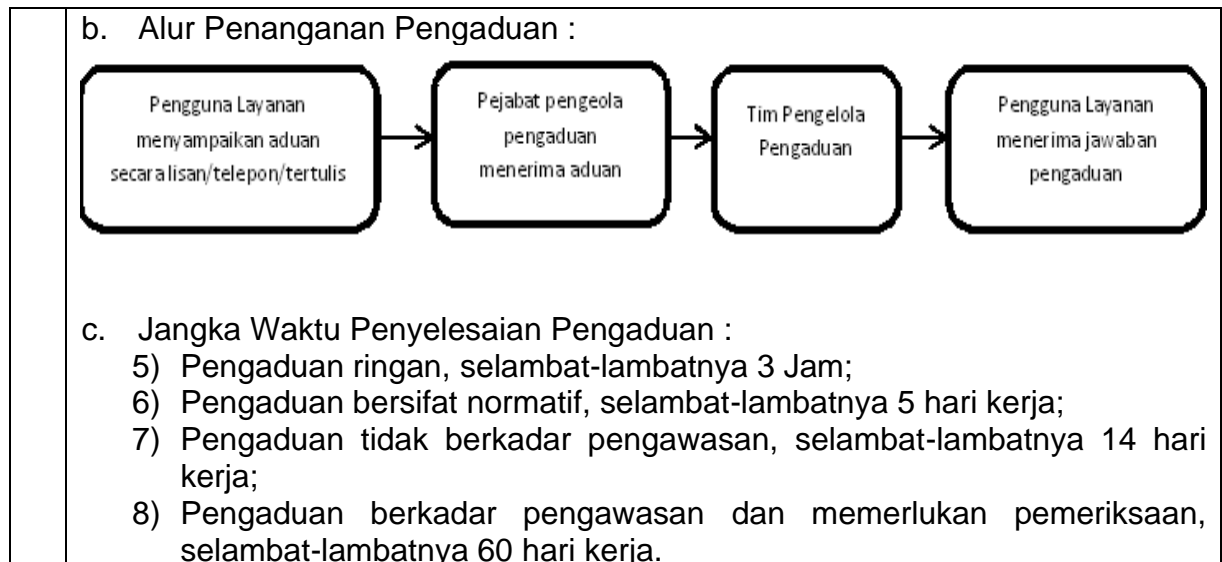
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan 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> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol 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 public</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol 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> </ol>

	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.

## 5. Fasilitas Penyusunan Naskah/Sambutan Pidato Pimpinan

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan fasilitas penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan surat permohonan fasilitas penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan</li> <li>c. Menerima dokumen/berkas pendukung penyusunan naskah/sambutan pidato pimpinan sambutan/pidato pimpinan</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	fasilitasi penyusunan 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>8) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>9) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>10)WA : 082115155022</li> <li>11)Telepon : (0561) 736541 ext. 233</li> <li>12)Faximile : (0561) 730062</li> <li>13)Email : <a href="mailto:adpim@kalbarprov.go.id">adpim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>14) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> </ul>



### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol 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> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol 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 public</li> </ol>
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 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>

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

**SEFPRI KURNIADI, S.STP.**  
NIP.19820927 200012 1 001