



2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

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

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; |

| | |
|----|---|
| | <p>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;</p> <p>b. Tempat parkir, mushola;</p> <p>c. Komputer, WIFI publik.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan 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 |
| | <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> |