
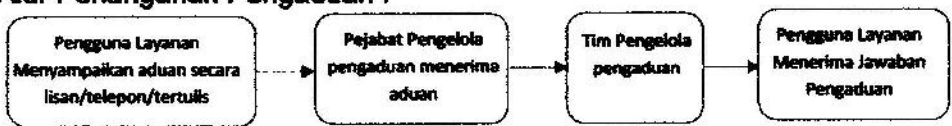


7. Fasilitas Penyusunan Kebijakan Daerah.

Service Delivery

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

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 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>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>g. 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);</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 pada 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 diruangan 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>

KEPALA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT
 SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

drg. HARY AGUNG DIAHYADI, M.Kes
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19690520 199803 1 008