

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 400/...../KESRA/2020
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. PelayananKonsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima Informasi dari Petugas; d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Bina Mental Spritual, Bagian Pelayanan Dasar dan Bagian Pelayanan Non Dasar.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
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 : <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <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> </div> 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 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; 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; f. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, WIFI public.
3.	Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 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.