



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 (5 saluran) Fax. 712062-745823

Email: kepegawaianprovkalbar@gmail.com, Web: bkd.kalbarprov.go.id

**PONTIANAK**

Kode Pos 78124

---

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR 71 /BKD-A TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH,**

- 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 Badan Kepegawaian 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;
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 Provinsi Kalimantan Barat 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 Kalimantan Barat Nomor 66 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 67)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Pemberian Bantuan Ijin Belajar;
  - 2) Permohonan Ijin Belajar;
  - 3) Seleksi, Penetapan dan Pemberangkatan PNS untuk Tugas Belajar;
  - 4) Kenaikan Jabatan Fungsional;
  - 5) Pensiun Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
  - 6) Kenaikan Pangkat Tingkat Kabupaten/Kota;
  - 7) Kenaikan Pangkat Tingkat Provinsi;
  - 8) Ujian Dinas;
  - 9) Pelaksanaan Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
  - 10) Pindah Masuk PNS dari Departemen/Lembaga Pemerintah Non Departemen, Provinsi Lain, Kabupaten/Kota Provinsi Lain Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat ke Provinsi Kalimantan Barat;

- 11) Persetujuan Pindah PNS dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat ke Kabupaten/Kota dalam Provinsi;
- 12) Pengangkatan Menjadi PNS bagi CPNS Yang Telah Menjalani Masa Percobaan Lebih Dari 2 Tahun;
- 13) Peningkatan Pendidikan Pegawai Negeri Sipil;
- 14) Peninjauan Masa Kerja Pegawai Negeri Sipil;
- 15) Kenaikan Pangkat Golongan IV/a Ke Atas;
- 16) Seleksi Penerimaan Calon Praja IPDN;
- 17) Kenaikan Gaji Berkala Golongan III/d Ke Atas PNS Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 18) Pemberhentian Karena Mencapai Batas Usia Pensiun, Meninggal Dunia, Karena Tidak Cakap Jasmani Dan/Atau Rohani PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 19) Pemberhentian Atas Permintaan Sendiri PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 20) Pemberhentian Karena Tewas PNS Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 21) Pemberhentian Karena Melakukan Tindak Pidana/Penyelewengan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 22) Pemberhentian Sementara PNS Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 23) Pengelolaan Data Kepegawaian;
- 24) Pemberian Ijin Perkawinan Kedua/ Ketiga/Keempat Bagi PNS Pria di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat;
- 25) Penganugerahan Tanda Kehormatan Satya Lancana Karya Satya (SLKS) Kepada PNS Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- 26) Pelayanan Pemberian Ijin Cuti Bagi Pejabat Eselon I/II/III Selaku Kepala OPD/Jabatan Fungsional Tertentu Jenjang Muda Keatas Di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat;
- 27) Ijin Cerai;
- 28) Pembuatan KARIS/KARSU;

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 surat keputusan ini dibebankan pada pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

KELIMA : Surat 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 Juni 2020

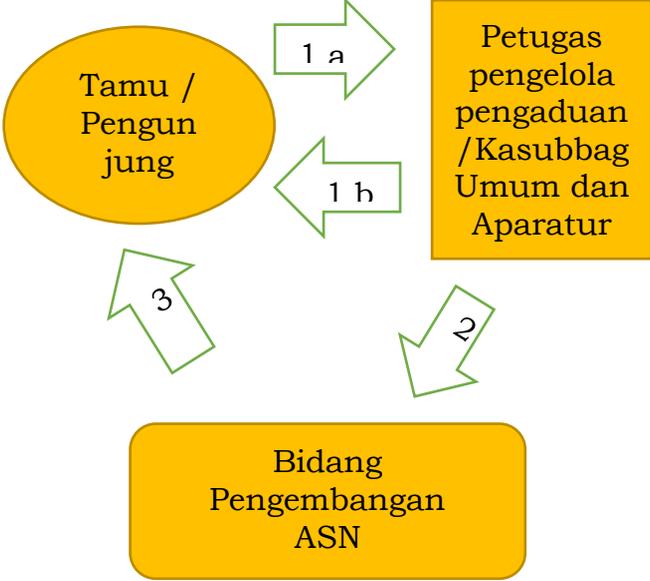
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

ANI SOFIAN

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR: 71/BKD-A TAHUN 2020  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

STANDAR PELAYANAN  
 PEMBERIAN BANTUAN IJIN BELAJAR

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan Pemberian Bantuan Ijin Belajar	:	1. Surat pengantar dari Instansi terkait (bertandatangan Eselon II ); 2. Fotokopi Surat Ijin Belajar; 3. Fotokopi IPK : Untuk Paket C minimal nilai = 6,5  Untuk D-IV/S1 minimal nilai= 2,75  Untuk S2 Minimal nilai= 3,00  4. Surat Pernyataan Pribadi bahwa Belum Pernah Memperoleh Bantuan dari Pemda bermaterai 6000 rupiah; 5. Proposal Penelitian yang disetujui oleh Lembaga Pendidikan; 6. Fotokopi Surat melaksanakan Penelitian dari Lembaga Pendidikan; 7. Fotokopi Nomor Rekening Bank Kalbar PNS yang bersangkutan; 8. Fotokopi NPWP PNS yang bersangkutan.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Pegawai Negeri Sipil yang ingin mengajukan bantuan ijin belajar menyiapkan surat usulan yang ditandatangani pejabat yang berwenang, disertai dengan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi; 2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Pengembangan Potensi Bidang Pengembangan ASN; 3. PNS menunggu proses persetujuan selama kurang lebih 3 hari.
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama 3 hari.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Dokumen Bantuan Ijin Belajar

6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Datang langsung</li><li>• Kotak saran/pengaduan</li><li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahhmad Yani, Pontianak</li><li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li><li>• Faks : (+62561) 730062</li></ul> <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li><li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li></ul> <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <pre>graph TD; A([Tamu / Pengunjung]) -- 1 a --&gt; B[Petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur]; B -- 1 h --&gt; A; B -- 2 --&gt; C[Bidang Pengembangan ASN]; C -- 3 --&gt; A;</pre> <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p>
---	-----------------------	--

			<p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diajukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diajukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengembangan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 255/BKD-B/Tahun 2015 Tentang Bantuan Biaya Pendidikan Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor

	Keamanan Keselamatan Pelayanan		pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN IJIN BELAJAR

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan Permohonan Ijin Belajar	:	1. Surat pengantar dari Instansi terkait (bertandatangan Eselon II ); 2. Form 2A; 3. SK CPNS dan SK Pangkat Terakhir; 4. SKP 2 tahun terakhir; 5. Jadwal Kuliah; 6. BAN-PT dan BAN-PRODI; 7. Surat Keterangan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin;
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Pegawai Negeri Sipil yang ingin mengajukan permohonan ijin belajar menyiapkan surat usulan yang ditandatangani pejabat yang berwenang, disertai dengan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi; 2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Pengembangan Potensi Bidang Pengembangan ASN; 3. PNS menunggu proses persetujuan selama kurang lebih 3 hari.
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama 3 hari.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Ijin Belajar
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahhmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>c. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur di ruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>d. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengembangan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	:	Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 42 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemberian Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
SELEKSI, PENETAPAN DAN PEMBERANGKATAN PNS UNTUK TUGAS BELAJAR

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<p>Tahap I (Permohonan Rekomendasi):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan rekomendasi mengikuti seleksi tubel dari kepala OPD</li> <li>2. Surat Rekomendasi dari Pimpinan OPD utk mengikuti seleksi Tubel</li> <li>3. Proposal atau surat Penawaran Beasiswa yang ditawarkan dari Pihak Ketiga</li> <li>4. Surat pernyataan penempatan kembali di Pemprov Kalbar apabila dinyatakan lulus Seleksi</li> <li>5. Fotokopi SK CPNS</li> <li>6. Fotokopi SK pangkat terakhir</li> <li>7. PPK PNS 2 tahun terakhir bernilai Baik</li> <li>8. Dokumen Kebutuhan Instansi utk tenaga keahlian atau kompetensi tertentu</li> </ol> <p>Tahap II (Penunjukan Surat Keputusan Tugas Belajar):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar usulan tugas belajar dari OPD</li> <li>2. Surat kelulusan dari lembaga pendidikan</li> <li>3. Surat keputusan penunjukan tugas belajar bagi PNS TUBEL pihak ketiga</li> <li>4. Surat Rekomendasi Kepala BKD Prov Kalbar untuk mengikuti Seleksi Tubel</li> <li>5. FORM calon Peserta</li> <li>6. Surat keterangan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin</li> <li>7. Surat rekomendasi melanjutkan tugas belajar</li> <li>8. Surat pernyataan untuk mematuhi semua ketentuan yang berlaku bagi PNS Tubel</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Daerah terkait menyampaikan usulan persyaratan/kelengkapan administrasi PNS yang akan mengikuti seleksi tugas belajar</li> <li>2. PNS melakukan seleksi TPA/TPM untuk kemudian dilakukan perangkaan hasil test.</li> <li>3. PNS menerima SK Penunjukkan PNS Tugas Belajar;</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama 7 minggu 9 hari.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Dokumen SK Penunjukkan PNS Tugas Belajar

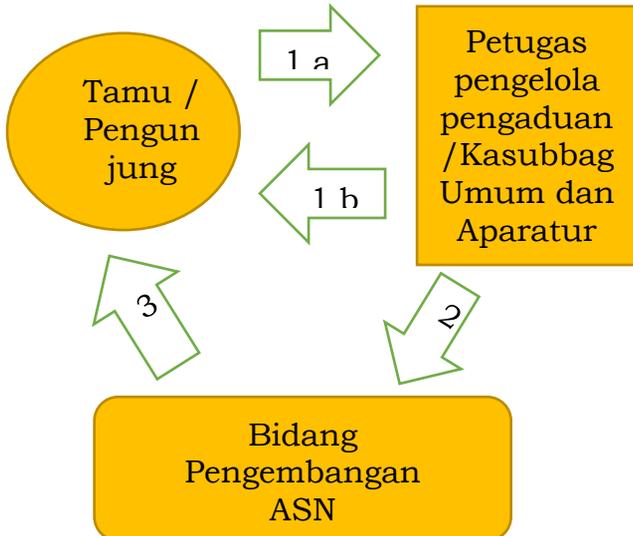
<p>6</p>	<p>Pengelolaan Pengaduan</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> <li>3. Alur Pengaduan :             <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre>             graph TD               A([Tamu/Pengunjung]) -- 1 a --&gt; B[Petugas pengelola pengaduan /Kasubbag Umum dan Aparatur]               B -- 1 h --&gt; A               B -- 2 --&gt; C[Bidang Pengembangan ASN]               C -- 3 --&gt; A             </pre> </div> </li> <li>4. Petugas <span style="float: right;">Pengelolaan</span></li> </ol>
----------	------------------------------	--

			<p>Pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengembangan ASN memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Keputusan Gubernur Nomor 256 Tahun 2015 Tentang Bantuan Biaya Pendidikan Tugas Belajar Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menanganani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan

	Keamanan Keselamatan Pelayanan		keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li></ol>

STANDAR PELAYANAN  
KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Pangkat terakhir;</li> <li>2. SK Jabatan Fungsional terakhir;</li> <li>3. PAK (Penetapan Angka Kredit);</li> <li>4. SKP 1 Tahun terakhir;</li> <li>5. Sertifikat Lulus Uji Kompetensi, apabila dipersyaratkan sesuai permenpan masing-masing jenis jabatan fungsional.</li> <li>6. Sertifikat diklat, apabila dipersyaratkan sesuai permenpan masing-masing jenis jabatan fungsional.</li> <li>7. Pengantar Kepala Perangkat Daerah</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi kenaikan jabatan fungsional;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Jabatan Fungsional Bidang Pengembangan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses persetujuan selama kurang lebih 3 hari.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama 3 hari.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Dokumen Bantuan Ijin Belajar
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>1a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>1b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengembangan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Menteri PAN dan RB Tentang Jabatan Fungsional dan Angka Kreditnya
8	Sarana dan	: 1. Gedung Kantor

	Prasarana		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
KENAIKAN PANGKAT TINGKAT KABUPATEN/KOTA

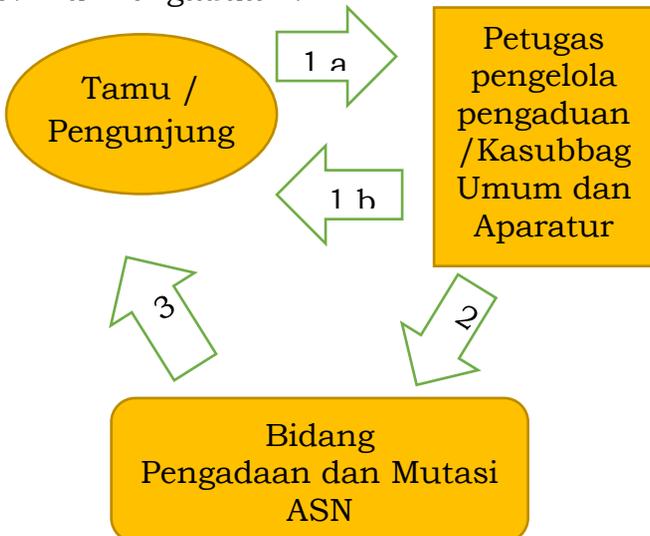
<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC Sah KARPEG;</li> <li>2. FC Sah SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>3. FCSK Pengangkatan CPNS;</li> <li>4. FC Sah STLUP KP (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah); Sah</li> <li>5. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>6. FC Sah SK Jabatan Terakhir (KP Pilihan Struktural);</li> <li>7. FC Sah Surat Pernyataan Pelantikan (KP Pilihan Struktural);</li> <li>8. FC Sah Sertifikat Diklat Penjurusan (KP Pilihan);</li> <li>9. Asli Penilaian Angka Kredit (KP Pilihan);</li> <li>10. FC Sah STLUD (KP Reguler Pindah Gol);</li> <li>11. FC Sah STLUPKP (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>12. FC Sah Ijin Belajar (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>13. Surat Keterangan Uraian Tugas (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah).</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi kenaikan pangkat;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kependidikan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 2 bulan.</li> <li>4. PNS menerima SK Kenaikan Pangkat.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama kurang lebih 2 bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Kenaikan Pangkat
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>1. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>2. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	:	Keputusan Kepala BKN Nomor 12 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002;
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (3 orang), Staff (5 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
KENAIKAN PANGKAT TINGKAT PROVINSI

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC Sah KARPEG;</li> <li>2. FC Sah SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>3. FCSK Pengangkatan CPNS;</li> <li>4. FC Sah STLUP KP(KP Pilihan Penyesuaian Ijazah); Sah</li> <li>5. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>6. FC Sah SK JabatanTerakhir (KP Pilihan Struktural);</li> <li>7. FC Sah Surat Pernyataan Pelantikan (KP Pilihan Struktural);</li> <li>8. FC Sah Sertifikat Diklat Penjenjangan (KP Pilihan);</li> <li>9. Asli Penilaian Angka Kredit (KP Pilihan);</li> <li>10. FC Sah STLUD (KP Reguler Pindah Gol);</li> <li>11. FC Sah STLUPKP (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>12. FC Sah Ijin Belajar (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>13. Surat Keterangan Uraian Tugas (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah).</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi kenaikan pangkat;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 2 bulan.</li> <li>4. PNS menerima SK Kenaikan Pangkat.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama kurang lebih 2 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Kenaikan Pangkat.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<p><i>Manufacturing</i></p>		

No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4017)
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (3 orang), Staff (5 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
UJIAN DINAS

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SKP Tahun Terakhir;</li> <li>2. FC Sah SK CPNS;</li> <li>3. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>4. FC Sah Ijazah terakhir;</li> <li>5. Asli surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman disiplin;</li> <li>6. Asli surat rekomendasi dari pimpinan unit kerja;</li> <li>7. Pas photo uk. 3 x 4 cm warna.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi untuk mengikuti ujian dinas;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi dan jadwal pelaksanaan selama kurang lebih 1 minggu.</li> <li>4. PNS melaksanakan ujian dinas.</li> <li>5. PNS menerima Surat pemberitahuan kelulusan dan Sertifikat Tanda Lulus Ujian Dinas</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 minggu
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat pemberitahuan kelulusan dan Sertifikat Tanda Lulus Ujian Dinas.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

- Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar

3. Alur Pengaduan :



- a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.
  - b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.
4. Petugas Pengelolaan Pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.
  5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.

<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 190 Tahun 2005 Tentang Pelaksanaan Ujian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (3 orang), Staff (5 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PELAKSANAAN UJIAN PENYESUAIAN KENAIKAN PANGKAT BAGI PNS DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>2. FC Sah SK CPNS;</li> <li>3. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>4. FC Sah Ijazah terakhir;</li> <li>5. Asli surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman disiplin;</li> <li>6. Asli surat rekomendasi dari pimpinan unit kerja;</li> <li>7. Pas photo uk. 3 x 4 cm warna.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi untuk mengikuti ujian penyesuaian kenaikan pangkat;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi dan jadwal pelaksanaan selama kurang lebih 1 minggu.</li> <li>4. PNS melaksanakan penyesuaian kenaikan pangkat.</li> <li>5. PNS menerima Surat pemberitahuan kelulusan dan Sertifikat Tanda Lulus penyesuaian kenaikan pangkat</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat pemberitahuan kelulusan dan Sertifikat Tanda Lulus Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> <p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
--	--	--

<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar	:	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

	Hukum		2. Keputusan Kepala BKN Nomor 12 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002.
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Gedung Kantor 2. Ruang tunggu/ruang tamu 3. Ruang pelayanan berpendingin udara 4. Internet/Wi-Fi 5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis 6. Koleksi bahan bacaan
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (2 orang), Staff (5 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. 2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun
11	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan. 2. Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. 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 Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN

PINDAH MASUK PNS DARI DEPARTEMEN/LEMBAGA PEMERINTAH NON DEPARTEMEN, PROVINSI LAIN, KABUPATEN/KOTA PROVINSI LAIN PROVINSI, PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DI LINGKUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT KE PROVINSI KALIMANTAN BARAT

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>2. FC Sah SK CPNS;</li> <li>3. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>4. FC Sah Ijazah terakhir;</li> <li>5. Asli surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman disiplin;</li> <li>6. Asli surat rekomendasi dari pimpinan unit kerja;</li> <li>7. Pas photo uk. 3 x 4 cm warna.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi pindah instansi;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Penyusunan, Penetapan Kebutuhan, Pengadaan, Mutasi dan Pemberhentina Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 1 minggu.</li> <li>4. PNS menerima Surat Keputusan Pindah dan menyampaikan tembusan ke Instansi asal dan yang dituju.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Pindah
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</li> </ol>

- Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar
- Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar

3. Alur Pengaduan :



- Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.
- Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.

4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.

5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.

No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (3 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PERSETUJUAN PINDAH PNS DARI PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
KE KABUPATEN/KOTA DALAM PROVINSI

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>2. FC Sah SK CPNS;</li> <li>3. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>4. FC Sah Ijazah terakhir;</li> <li>5. Asli surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman disiplin;</li> <li>6. Asli surat rekomendasi dari pimpinan unit kerja;</li> <li>7. Pas photo uk. 3 x 4 cm warna.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi pindah instansi;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Penyusunan, Penetapan Kebutuhan, Pengadaan, Mutasi dan Pemberhentina Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 1 minggu.</li> <li>4. PNS menerima Surat Keputusan Pindah dan menyampaikan tembusan ke Instansi asal dan yang dituju.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Pindah
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD</li> </ul> </li> </ol>

		<p style="text-align: center;">Prov. Kalbar</p> <p>3. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan/ Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar	: 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014

	Hukum		tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS.
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Gedung Kantor 2. Ruang tunggu/ruang tamu 3. Ruang pelayanan berpendingin udara 4. Internet/Wi-Fi 5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis 6. Koleksi bahan bacaan
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (3 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. 2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan. 2. Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. 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 Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN  
PENGANGKATAN MENJADI PNS BAGI CPNS  
YANG TELAH MENJALANI MASA PERCOBAAN LEBIH DARI 2 TAHUN

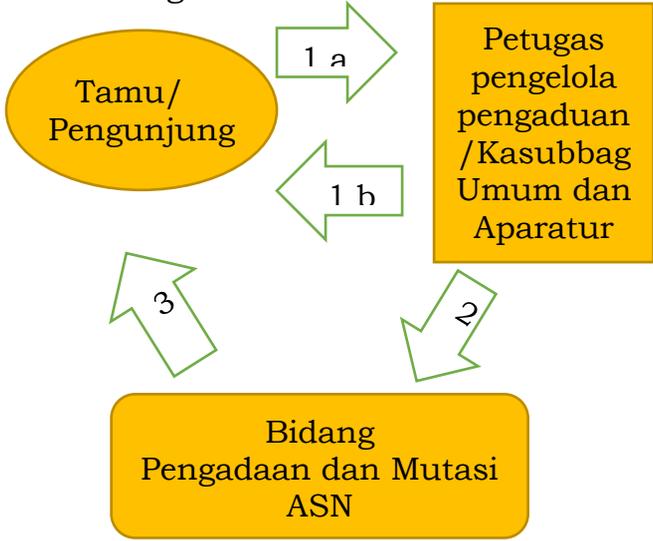
<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi legalisir SK CPNS</li> <li>2. Fotokopi legalisir Sertifikat Diklat Prajabatan</li> <li>3. Fotokopi legalisir DP3 dengan setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik</li> <li>4. Asli dan Fotokopi legalisir hasil pemeriksaan kesehatan oleh Dokter Penguji Kesehatan / Tim Penguji Kesehatan.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi pengangkatan menjadi pns;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Penyusunan, Penetapan Kebutuhan, Pengadaan, Mutasi dan Pemberhentina Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 1 minggu.</li> <li>4. PNS menerima Surat Keputusan Pengangkatan Menjadi PNS.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Naskah surat Keputusan Gubernur
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD</li> </ul> </li> </ol>

Prov. Kalbar		
<p>3. Alur Pengaduan :</p>		
<p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur di ruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p>		
<p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>		
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>: 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.</p>

8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (3 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PENINGKATAN PENDIDIKAN PEGAWAI NEGERI SIPIL

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SK CPNS;</li> <li>2. SK Pangkat Terakhir;</li> <li>3. Ijazah dilegalisir Kampus;</li> <li>4. Transkrip Nilai dilegalisir Kampus;</li> <li>5. Uraian Tugas ditandatangani Ess.II;</li> <li>6. Surat Ijin Belajar/Tugas Belajar;</li> <li>7. PAK (Jabatan Fungsional);</li> <li>8. Forlap Dikti.</li> <li>9. Dilegalisir oleh Aparatur (Rangkap dua).</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi permohonan peningkatan pendidikan PNS;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 1 bulan.</li> <li>4. PNS menerima Surat Keputusan Surat Keputusan Peningkatan Pendidikan PNS.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Peningkatan Pendidikan PNS
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2013 tentang Pemberian Tugas Belajar

			<p>dan Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>2. Peraturan Gubernur Nomor 66 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (3 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PENINJAUAN MASA KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL

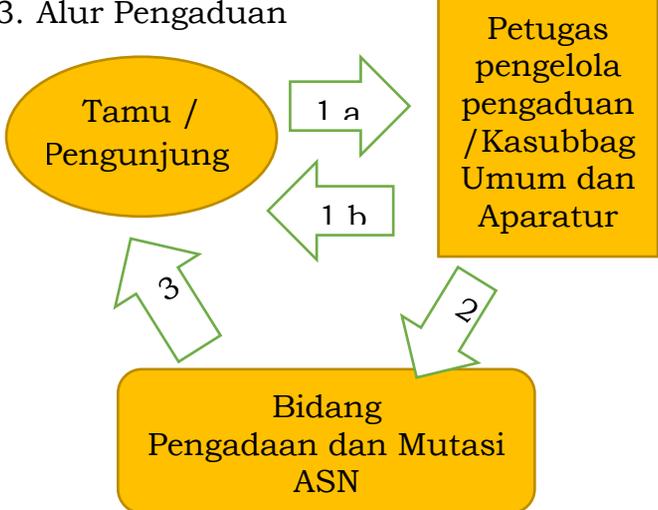
<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SK CPNS;</li> <li>2. FC SK PNS</li> <li>3. SK Pangkat Terakhir;</li> <li>4. Ijazah terakhir;</li> <li>5. FC Kartu Pegawai;</li> <li>6. SKP 2 tahun terakhir;</li> <li>7. Surat kontrak perjanjian kerja yg disertai gaji, bila tidak disertakan gaji, maka harus melampirkan tanda terima gaji;</li> <li>8. Surat pengakhiran kontrak kerja;</li> <li>9. Surat keterangan pernah bekerja.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi permohonan peninjauan masa kerja PNS;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 1 bulan.</li> <li>4. PNS menerima Surat Keputusan Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja PNS.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 1 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja PNS
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>c. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>d. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun

			2013 tentang Pemberian Tugas Belajar dan Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil; 2. Peraturan Gubernur Nomor 66 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Gedung Kantor 2. Ruang tunggu/ruang tamu 3. Ruang pelayanan berpendingin udara 4. Internet/Wi-Fi 5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis 6. Koleksi bahan bacaan
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (3 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. 2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan. 2. Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. 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 Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN  
KENAIKAN PANGKAT GOLONGAN IV/a KE ATAS

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC Sah KARPEG;</li> <li>2. FC Sah SKP 2 (dua) Tahun Terakhir;</li> <li>3. FC SK Pengangkatan CPNS;</li> <li>4. FC Sah STLUPKP (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah); Sah</li> <li>5. FC Sah SK Pangkat Terakhir;</li> <li>6. FC Sah SK Jabatan Terakhir (KP Pilihan Struktural);</li> <li>7. FC Sah Surat Pernyataan Pelantikan (KP Pilihan Struktural);</li> <li>8. FC Sah Sertifikat Diklat Penjurusan (KP Pilihan);</li> <li>9. Asli Penilaian Angka Kredit (KP Pilihan);</li> <li>10. FC Sah STLUD (KP Reguler Pindah Gol);</li> <li>11. FC Sah STLUPKP (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>12. FC Sah Ijin Belajar (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah);</li> <li>13. Surat Keterangan Uraian Tugas (KP Pilihan Penyesuaian Ijazah).</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi kenaikan pangkat;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 2 bulan.</li> <li>4. PNS menerima SK Kenaikan Pangkat.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 2 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Keputusan Kenaikan Pangkat.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> <p>3. Alur Pengaduan</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 196,

			<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4017);</p> <p>2. Keputusan Kepala BKN Nomor 12 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002;</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
SELEKSI PENERIMAAN CALON PRAJA IPDN

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berijazah paling rendah Sekolah Menengah Umum (SMU) atau Madrasah Aliyah (MA) termasuk lulusan Paket C dengan ketentuan ;                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nilai Rata-rata Ijazah minimal 70,00 (tujuh puluh koma nol-nol) untuk Nilai Rata-rata Rapor dan Nilai Ujian Sekolah lulusan 2017 s.d. 2020; dan</li> <li>b. Nilai Rata-rata Ijazah bagi Provinsi Papua dan Provinsi Papua Barat ditetapkan minimal 65,00 (enam puluh lima koma nol-nol) untuk Nilai Rata-rata Rapor dan Nilai Ujian Sekolah lulusan 2017 s.d. 2020;</li> </ol> </li> <li>2. KTP-el bagi peserta yang berusia 17 tahun atau Kartu Keluarga (KK) bagi yang belum memiliki KTP-el;</li> <li>3. Bagi yang belum memiliki KTP-el atau Kartu Keluarga (KK) dapat melampirkan Surat Keterangan Kependudukan atau resi permintaan pembuatan KTP-el yang ditandatangani oleh pejabat berwenang;</li> <li>4. Alamat e-mail yang aktif; dan</li> <li>5. Pasfoto.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelamar menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi untuk mengikuti seleksi penerimaan Calon Praja IPDN;</li> <li>2. Pelamar menyerahkan berkas lamaran melalui Panitia Seleksi Penerimaan;</li> <li>3. Pelamar mengikuti seluruh tahapan seleksi sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang telah ditentukan.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Proses seleksi berlangsung selama kurang lebih 2 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Tersampainya informasi tentang seleksi penerimaan IPDN kepada masyarakat luas.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung</li> </ul> </li> </ol>

BKD

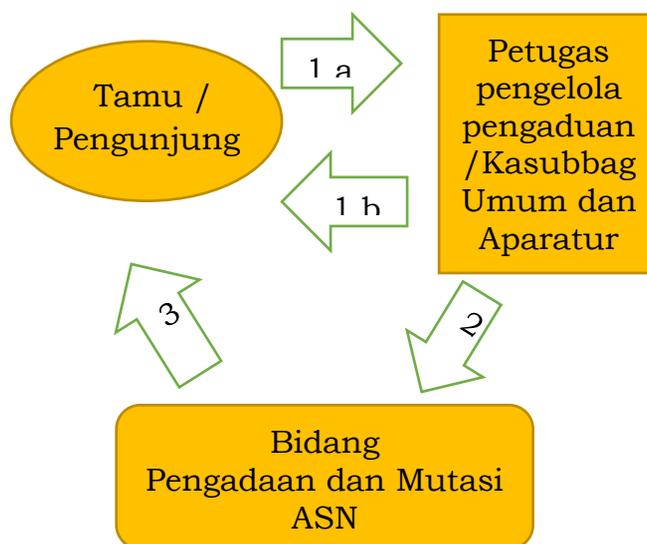
Jl. Ahmad Yani, Pontianak

- Telepon : (+62561) 736541 ext. 278
- Faks : (+62561) 730062

2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :

- Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar
- Lokasi: Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar

3. Alur Pengaduan :



a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.

b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.

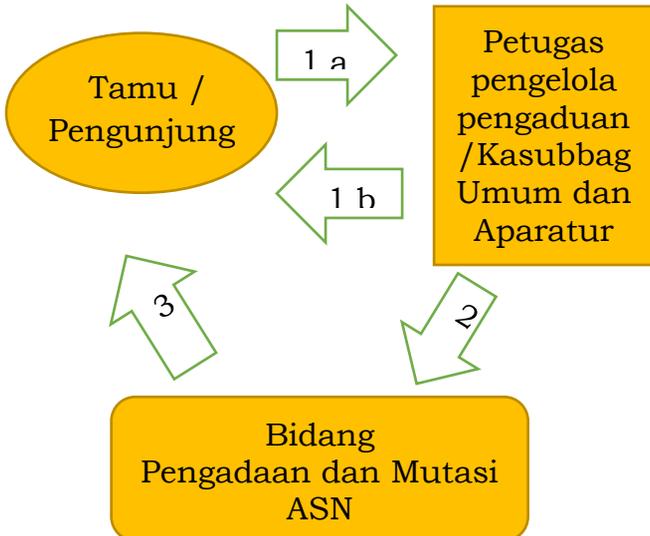
4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.

5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.

<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2019 Tanggal 28 Maret 2019 tentang Prosedur Seleksi Penerimaan Calon Praja IPDN;</li> <li>2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 892.1-961 Tahun 2019 Tanggal 5 April 2019 tentang Panitia Seleksi Penerimaan Calon Praja IPDN Tahun 2019.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan Staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
KENAIKAN GAJI BERKALA GOLONGAN III/d KE ATAS PNS DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Ketetapan Pembayaran Gaji Berkala terakhir;</li> <li>2. SK Pangkat terakhir;</li> <li>3. SKP Tahun terakhir.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi kenaikan gaji berkala;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kepangkatan Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 2 minggu.</li> <li>4. PNS menerima SK Kenaikan Gaji Berkala.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 2 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Ketetapan Kenaikan Gaji Berkala
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar	: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 tentang Perubahan

	Hukum		Keempat Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN DATA KEPEGAWAIAN

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1. Surat; 2. Faximile, email, dan dokumen di bidang kepegawaian
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Pegawai Negeri Sipil atau Perangkat Daerah menyerahkan data kepegawaian; 2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas kepegawaian melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Data, Sistem dan Informasi ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;
3	Waktu Pelayanan	:	Proses pengentryan bisa berlangsung selama 5 hari.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Dokumen Kepegawaian
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar.</li> </ul>

3. Alur Pengaduan :



a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.

b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.

4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.

5. Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.

<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</li> <li>2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2000 Tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	Kabid (1 orang), Kasubbid (1 orang), Staff (4 orang)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PEMBERIAN IJIN PERKAWINAN KEDUA/KETIGA/KEEMPAT BAGI PNS  
PRIA DI LINGKUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

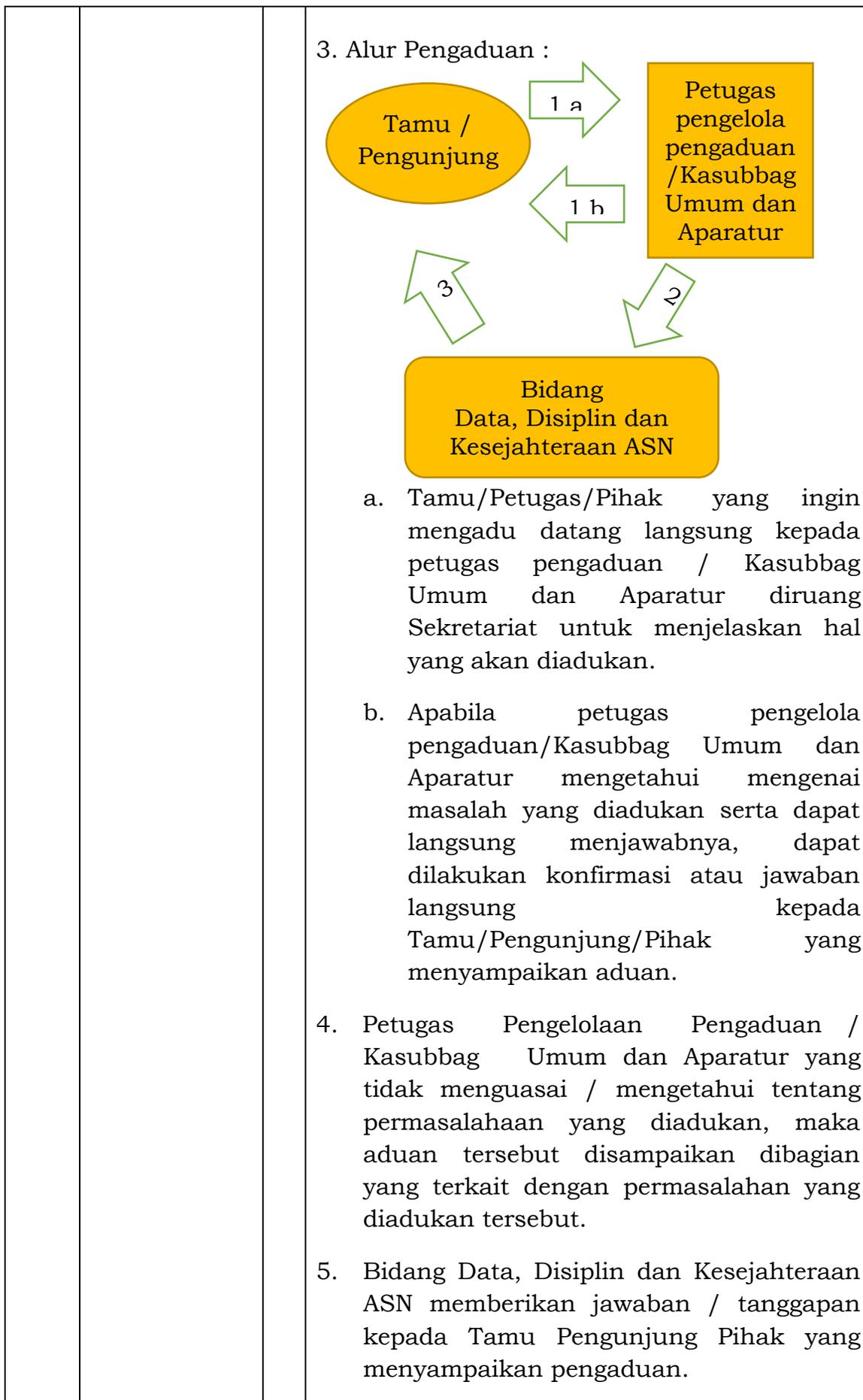
<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	Disesuaikan dengan Ketentuan Perundangan yang berlaku.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Disiplin dan Kedudukan Hukum ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 3 bulan.</li> <li>4. PNS menerima SK Pemberian Ijin Perkawinan.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 3 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	SK Pemberian Ijin Perkawinan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> <li>3. Alur Pengaduan : <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR     A([Tamu / Pengunjung]) -- 1 a --&gt; B[Petugas pengelola pengaduan /Kasubbag Umum dan Aparatur]     B -- 1 h --&gt; A                     </pre> </div> </li> </ol>

		<div style="text-align: center;">  <p><b>Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN</b></p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</li> <li>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</li> <li>5. Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</li> </ol>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil.
8	Sarana dan Prasarana	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat</li> </ol>

			alat tulis 6. Koleksi bahan bacaan
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PENGANUGERAHAN TANDA KEHORMATAN  
SATYA LANCAKANA KARYA SATYA (SLKS) KEPADA PNS  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SK CPNS;</li> <li>2. FC SK Pangkat Terakhir;</li> <li>3. FC SK Jab. Terakhir (bagi Pejabat Struktural);</li> <li>4. FC Piagam SLKS (bagi yang sudah pernah menerima);</li> <li>5. FC DP3 2 Thn. Terakhir.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi usulan SLKS;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan /kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Kesejahteraan dan Korps ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 3 bulan.</li> <li>4. PNS menerima Piagam Satya Lancana Karya Satya.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 3 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Piagam Satya Lancana Karya Satya
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

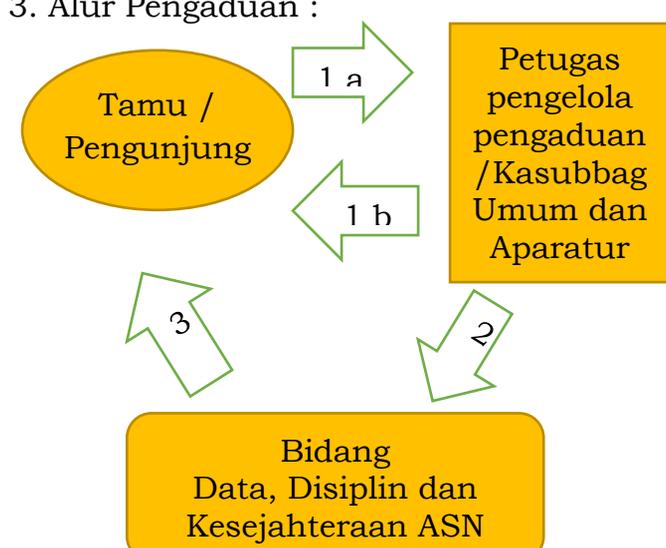


<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. PP Nomor 25 Tahun 1994 tentang Tanda

			Kehormatan Satya Lancana Karya Satya.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN PEMBERIAN IJIN CUTI BAGI PEJABAT ESELON I/II/III SELAKU  
KEPALA OPD/JABATAN FUNGSIONAL TERTENTU JENJANG MUDA KEATAS DI  
LINGKUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	Surat dan Berkas Usulan OPD
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi permohonan cuti;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Disiplin dan Kedudukan Hukum ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 2 bulan.</li> <li>4. PNS menerima Surat Ijin Tidak Masuk Kerja/Cuti.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 2 minggu.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	Surat Ijin Tidak Masuk Kerja/Cuti
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Alur Pengaduan :</p>  <p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Gedung Kantor 2. Ruang tunggu/ruang tamu 3. Ruang pelayanan berpendingin udara 4. Internet/Wi-Fi 5. Komputer dan printer serta perangkat

			alat tulis 6. Koleksi bahan bacaan
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN  
IJIN CERAI

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permintaan Izin Perceraian ;</li> <li>2. Surat Nikah ;</li> <li>3. SK Pangkat Terakhir ;</li> <li>4. Kartu Keluarga ;</li> <li>5. Kartu Tanda Penduduk Suami/Istri ;</li> <li>6. Surat Keputusan/Pernyataan/Keterangan jika alasannya :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salah satu pihak berbuat zinah: Keputusan Pengadilan, Surat Pernyataan dari sekurang-kurangnya 2 (dua) orang saksi yang telah dewasa yang melihat perzinahan itu.</li> <li>▪ Salah satu pihak menjadi pemabuk, pematik atau penjudi yang sukar disembuhkan: Surat Pernyataan dari 2 (dua) orang saksi yang telah dewasa yang mengetahui perbuatan itu, yang diketahui oleh pejabat yang berwajib serendah-rendahnya Camat, Surat Keterangan dari dokter atau polisi yang menerangkan bahwa menurut hasil pemeriksaan, yang bersangkutan telah menjadi pemabuk, pematik atau penjudi yang sukar disembuhkan</li> <li>▪ Salah satu pihak meninggalkan pihak lain selama 2 (dua) tahun berturut-turut tanpa alasan yang sah: Surat Pernyataan dari Kepala Desa/Lurah, yang disahkan oleh pejabat yang berwajib serendah-rendahnya Camat;</li> <li>▪ Salah satu pihak mendapat hukuman penjara 5 (lima) tahun atau hukuman yang lebih berat secara terus menerus: Keputusan Pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap</li> <li>▪ Salah satu pihak melakukan kekejaman atau penganiayaan berat yang membahayakan pihak lain: hasil visum et repertum dari dokter Pemerintah</li> <li>▪ Antara suami dan isteri terus menerus terjadi perselisihan dan pertengkaran dan tidak ada harapan untuk hidup rukun lagi dalam rumah tangga:</li> <li>▪ Surat Pernyataan dari Kepala Desa/Lurah, yang disahkan oleh</li> </ul> </li> </ol>

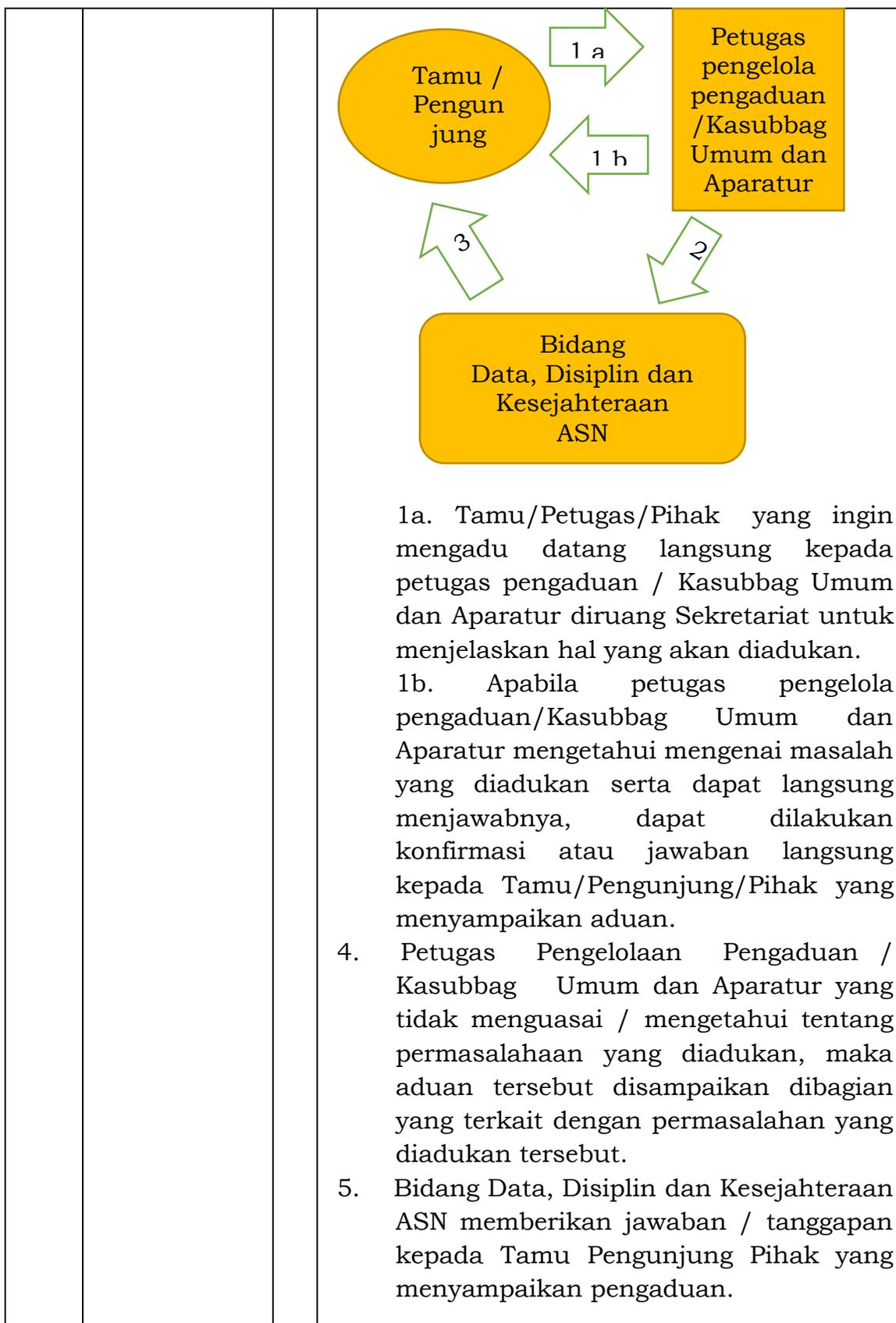
			pejabat yang berwajib serendah-rendahnya Camat.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi permohonan ijin perceraian;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Disiplin dan Kedudukan Hukum ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 3 bulan.</li> <li>4. PNS menerima SK pemberian ijin perceraian.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama maksimal 3 bulan.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	SK pemberian ijin perceraian
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak</li> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> <li>3. Alur Pengaduan :  <pre> graph TD     A([Tamu / Pengunjung]) -- 1 a --&gt; B[Petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur]     B -- 1 h --&gt; A     B -- 2 --&gt; C[Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN]     C -- 3 --&gt; A                     </pre> </li> </ol>

			<p>a. Tamu/Petugas/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur diruang Sekretariat untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.</p> <p>b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag Umum dan Aparatur mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.</p> <p>4. Petugas Pengelolaan Pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan dibagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.</p> <p>5. Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu Pengunjung Pihak yang menyampaikan pengaduan.</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil;
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Kantor</li> <li>2. Ruang tunggu/ruang tamu</li> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan</li> </ol>

			<p>dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</p> <p>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</p> <p>2. Supervisi atasan langsung.</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	<p>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>2. 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>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<p>Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<p>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</p>

STANDAR PELAYANAN  
PEMBUATAN KARIS/KARSU

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Perkawinan Pertama PNS;</li> <li>2. Fotocopy salinan sah surat nikah/akta perkawinan (2 rangkap legalisir);</li> <li>3. Pas foto istri/suami ukuran 3x4 cm (2 lembar hitam putih);</li> <li>4. Fotocopy SK CPNS (2 rangkap legalisir);</li> <li>5. Fotocopy SK PNS (2 rangkap legalisir); dan</li> <li>6. Fotocopy SK Pangkat terakhir (2 rangkap legalisir)</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil menyiapkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi pembuatan Karis/Karsu;</li> <li>2. Pegawai Negeri Sipil/staf perwakilan dari OPD PNS menyerahkan berkas persyaratan/kelengkapan administrasi melalui Tata Usaha BKD Provinsi Kalbar untuk kemudian diproses oleh pelaksana di Sub Bidang Disiplin dan Kedudukan Hukum ASN Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN;</li> <li>3. PNS menunggu proses administrasi selama kurang lebih 3 bulan.</li> <li>4. PNS menerima Kartu Istri/Kartu Suami.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	:	Apabila berkasnya lengkap maka untuk sampai pada proses persetujuan bisa berlangsung selama 3 bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Istri</li> <li>2. Kartu Suami</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung</li> <li>• Kotak saran/pengaduan</li> <li>• Surat dengan ditujukan kepada : Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Jl. Ahmad Yani, Pontianak <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : (+62561) 736541 ext. 278</li> <li>• Faks : (+62561) 730062</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Prov.Kalbar</li> <li>• Lokasi : Ruang Sekretariat BKD Prov.Kalbar</li> </ul> </li> <li>3. Alur Pengaduan :</li> </ol>



<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil;
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Gedung Kantor 2. Ruang tunggu/ruang tamu

			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ruang pelayanan berpendingin udara</li> <li>4. Internet/Wi-Fi</li> <li>5. Komputer dan printer serta perangkat alat tulis</li> <li>6. Koleksi bahan bacaan</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang (Kabid, Kasubbid dan staf yang menangani)
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi.</li> <li>2. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Bidang dan Kasubbid yang bersangkutan.</li> <li>2. Supervisi atasan langsung.</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. 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> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Kasubbid, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

Ditetapkan di Pontianak  
 Pada tanggal Juni 2020

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

ANI SOFIAN