



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 1 Telpon/Fax (0561) 738408

E-mail.bppd@kalbarprov.go.id

PONTIANAK

Kode pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

NOMOR : 065/15/BPPD-A/2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN ANGGARAN 2022**

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat perlu dibentuk tim pelaksana pelayanan publik, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota serta menetapkan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa untuk pembentukan tim pelaksana pelayanan publik serta penetapan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
- c. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 140 Tahun 2017 tentang Pembentukan Badan Pengelola Perbatasan Di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 21);
 8. 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);
 9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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);
 10. 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);
 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk tim pelaksana pelayanan publik serta menetapkan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
- KEDUA : Tim pelaksana pelayanan publik pada Badan Pengelola mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut :
- 1) Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
 - 2) Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik/penginputan data yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;

- 3) Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
- 4) Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan motto pelayanan publik;
- 5) Menerapkan standar pelayanan;
- 6) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
- 7) Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan;
- 8) Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.

- KETIGA : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1 (satu) surat keputusan ini sebagai tim pelaksana pelayanan publik pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
- KEEMPAT : Menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat pada lampiran II (dua).
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
- KEENAM : 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 : 12 Januari 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



ALEXANDER ROMBONANG

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 065/ /BPPD-A/2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN
PUBLIK SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLA
PERBATASAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**DAFTAR TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

No.	Nama / Jabatan Pokok	Kedudukan Dalam Tim
1	Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Penanggungjawab
2	Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Ketua
3	Kasubbag Umum dan Aparatur Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Sekretaris
4	NIKON, Analis Jabatan Subbag Umum dan Aparatur Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Petugas Pelayanan Informasi Publik
5	Hendra Saputra, S.IP, Analis Kerjasama Lintas Sektor Seksi Koordinasi Fasilitasi Kerjasama Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Petugas Pelayanan Informasi Publik
6	Martono, Pengelola Kepegawaian Sub Bagian Umum dan Aparatur Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Tim Survei Kepuasan Masyarakat
7	Sutriyanti, SE Analis Kepegawaian Subbag Umum dan Aparatur Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Tim Survei Kepuasan Masyarakat
8	Ibrahim B. Staf Subbag Umum dan Aparatur Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	Petugas Pengelola Sarpras Fasilitasi Pelayanan

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT


ALEXANDER ROMBONANG

LAMPIRAN II :
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN
DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 065/ /BPPD-A/ 2022
TENTANG PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**VISI, MISI, MOTTO, DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

- VISI : Mewujudkan Pelayanan Prima dan Dokumentasi
- MISI :
1. Melaksanakan Tata Kelola Informasi dan Dokumentasi Berkualitas
2. Mewujudkan Pengembangan Sistem Layanan Informasi dan Dokumentasi
3. Mewujudkan Peningkatan peningkatan kualitas SDM Layanan Informasi dan Dokumentasi
- MOTTO : Melayani dengan Ramah, Profesional, Amanah, Akuntabel dan Reponsif



**BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami seluruh ASN Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan Standar Pelayanan Informasi yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati Janji/Terjadi penyimpangan kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku”

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. ALEXANDER ROMBONANG, MMA
Pembina Utama Madya
Nip. 19690308 198803 1 003



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 1 Telpon/Fax (0561) 738408

PONTIANAK

Kode pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 065/18/BPPD-A/2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN ANGGARAN 2022

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 140 Tahun 2017 tentang Pembentukan Badan Pengelola Perbatasan Di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 21);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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);
12. 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);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA : 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 12 Januari 2022

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kalimantan Barat



ALEXANDER ROMBONANG

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 065/ /BPPD-A/ 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
Atau surat yg dialamatkan ke BPPD Jalan Ahmad Yani Nomor 1 Pontianak
 - c. SMS / BBM / WA : 0877 9001 3442
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 738408 / (0561) 738408
 - e. website : bppd.kalbarprov.go.id
 - f. Email : bppd@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : BPPD Kalbar Prov
 - h. Instagram : [bppd kalbarprov](https://www.instagram.com/bppd_kalbarprov)
 - i. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. **Martono / Nip. 19721119 200801 1 007 / Pengelola Kepegawaian**

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris
2. Kabid Koordinasi Perencanaan dan Fasilitasi Kerjasama
3. Kabid Koordinasi Pelaksanaan
4. Kasubbag Umum dan Aparatur
5. Kasubbag Renja, Keuangan dan Aset
6. Kasi Koordinasi Pelaksanaan Pengelola Perbatasan
7. Kasi Koordinasi Fasilitasi Kerjasama
8. Kasi Koordinasi Perencanaan
9. Kasi Koordinasi Monitoring dan Evaluasi Pengelola Perbatasan

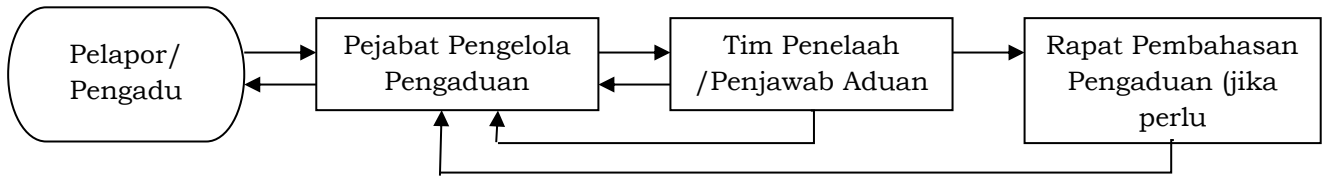
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Aduan bisa dalam bentuk tertulis dan lisan

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain

Tindak Lanjut	:	
---------------	---	--

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kalimantan Barat



ALEXANDER ROMBONANG



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Jalan Jend. A. Yani No. 1 Telp./Fax. (0561) 738408

PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 065 / 17 / BPPD-A / 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN ANGGARAN 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN 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 Pengelola Perbatasan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 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 Daerah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat ;

MEMUTUSKAN :

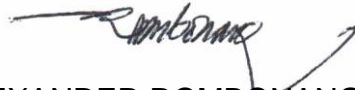
Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
1) Pelayanan Konsultasi;
2) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
3) Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain
4) Pelayanan Penyediaan Narasumber
- 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : 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 12 Januari 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



ALEXANDER ROMBONANG

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN
 DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 065/ /BPPD-A/2022
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Sekretariat / Bidang di Lingkungan BPPD Provinsi Kalimantan Barat
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0877 9001 3442 4) Telepon : (0561) 78124 5) Faximile : (0561) 78124 6) Email : bppd@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Daerah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasi/Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p>a. Surat Tugas</p> <p>b. Surat permintaan data, laporan, informasi</p> <p>c. Tanda pengenalan/identitas</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</p> <p>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</p> <p>c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi</p> <p>d. Menerima data/informasi</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0877 9001 3442 4) Telepon : (0561) 738408 5) Faximile : (0561) 738408 6) Email : bppd.provkalbar@yahoo.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari

	<p>kerja;</p> <p>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	---

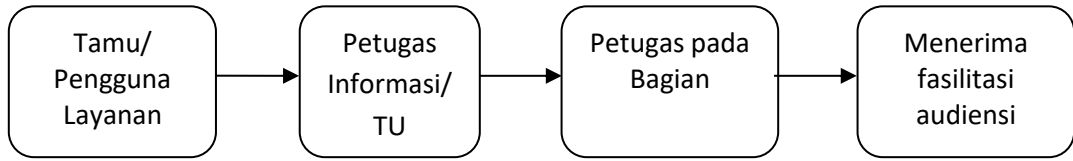
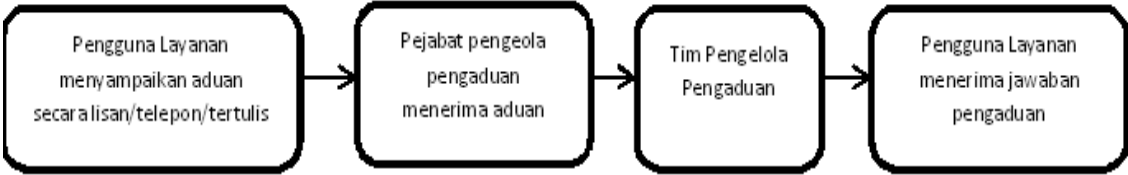
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Daerah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasi/Kasubbag,

	<p>dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>
--	---

3. Fasilitas Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p>a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi</p> <p>b. Tanda pengenal/identitas</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha</p> <p>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</p> <p>c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi</p> <p>d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 0877 9001 3442 4) Telepon : (0561) 738408 5) Faximile : (0561) 738408 6) Email : bppd.provkalbar@yahoo.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

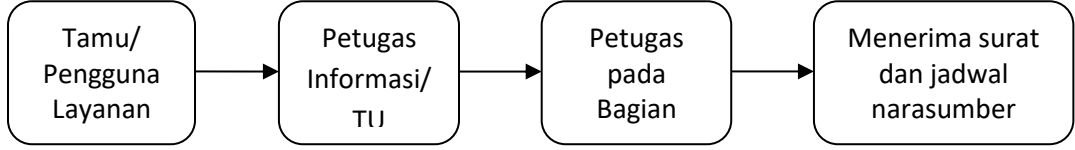
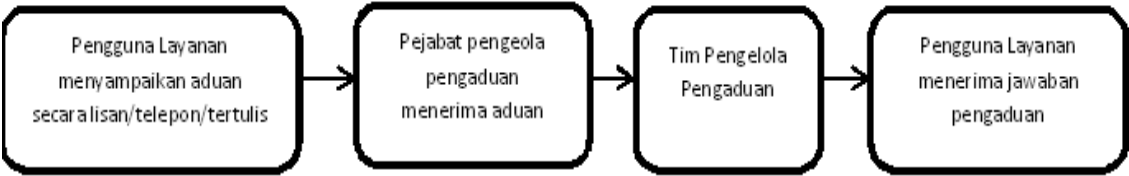
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Daerah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat .
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan

meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 0877 9001 3442 Telepon : (0561) 738408 Faximile : (0561) 738408 Email : bppd.provkalbar@yahoo.com Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Daerah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI public
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



ALEXANDER ROMBONANG