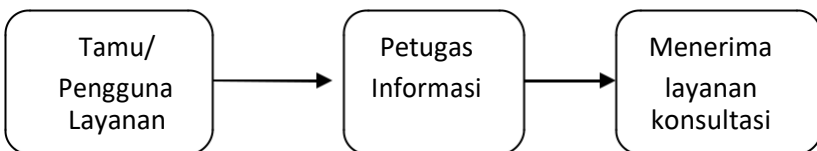
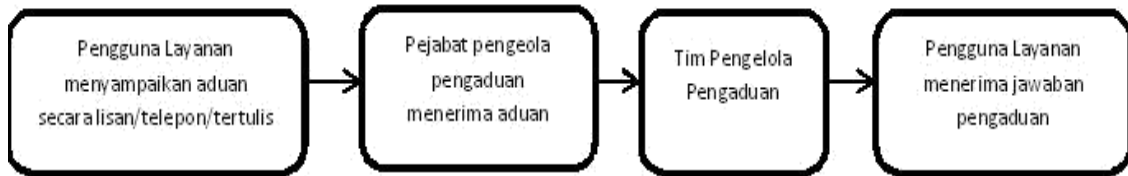


PRODUK & STANDAR PELAYANAN

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
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Sekretariat / Bidang di Lingkungan BPPD Provinsi Kalimantan Barat
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
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 : 082254427687 4) Telepon : (0561) 78124 5) Faximile : (0561) 78124 6) Email : bppd.provkalbar@yahoo.com 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div>

	<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 publik
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	
		<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasi/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.

2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Surat permintaan data, laporan, informasi c. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi d. Menerima data/informasi
3.	Jangka Waktu	Penyelesaian 3 hari
4.	Biaya (tarif)	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 082254427687 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) b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div>

	<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 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
	<ol 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
	<ol 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
	<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>

3. Fasilitas Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah & Lembaga

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <p>a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi</p> <p>b. Tanda pengenal/identitas</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> </div> <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.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian 3 Hari</p>
4.	<p>Biaya (tarif) Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan Fasilitasi rapat/audiensi</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <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 : 082254427687 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> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </div>

	<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.
--	---

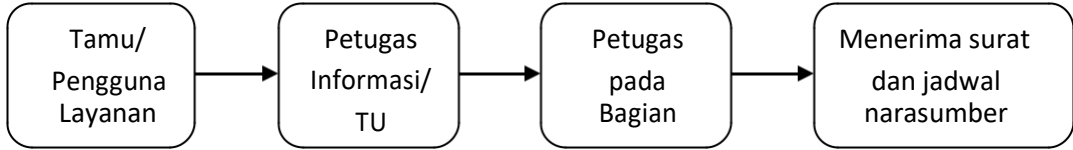
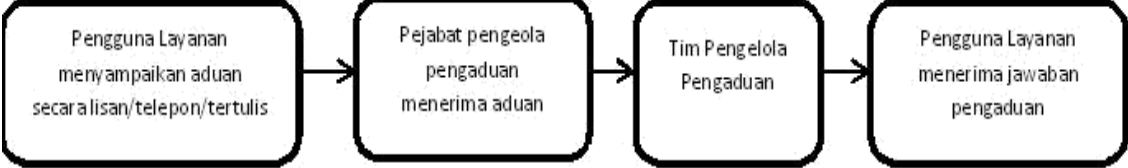
Manufacturing

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 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
	<ol 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
	<ol 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
	<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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasubbag/Kasi, 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> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis d. 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
	<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 : 082254427687 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) b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola 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 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
	<ol 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
	<ol 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
	<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
	<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