1. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Daerah

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Surat Tugas; 2. Dokumen/berkas pendukung; dan 3. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Harmonisasi Draft Perda  Petugas Informasi/TU  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas pada Bagian  Menerima Hasil Perda  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyerahkan Rancangan Peraturan Daerah; 4. Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi Substansi Rancangan Perdaturan Daerah dan Mengikutsertakan Pengguna Layanan dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya; 5. Menerima Hasil Rancangan Perda yang telah diharmonisasi; 6. Pengguna Layanan Menyampaikan Kembali Hasil Rancangan Peraturan Daerah yang telah Diharmonisasi untuk diteruskan ke DPRD Provinsi Kalbar; 7. Pengguna Layanan Bersama Petugas Melakukan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah bersama Panitia Khusus DPRD dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya; 8. Pengguna Layanan Memperbaiki Rancangan Peraturan Daerah yang telah dibahas bersama oleh Panitia Khusus yang Disesuaikan dengan Hasil Fasilitasi, DIT, PHD Kementerian Dalam Negeri; 9. Pengguna Layanan Mengajukan Kembali Rancangan Peraturan Daerah yang Telah Diperbaiki Sesuai Hasil Fasilitasi dan Telah di paraf oleh Kepala Perangkat Daerah pada tiap Halamannya untuk ditetapkan oleh Gubernur; dan 10. Menerima Hasil Perda yang telah ditetapkan dan diundangkan. | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 6 Bulan |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 (Lima) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Fasilitasi Penyusunan Peraturan Gubernur**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Dokumen/berkas pendukung; da 2. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Menerima Hasil Pergub  Petugas Informasi/TU  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas pada Bagian  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyerahkan Rancangan Peraturan Gubernur; 4. Pengguna Layanan Ikut Serta Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi, Substansi Rancangan Peraturan Gubernur dengan Mengikutsertakan Perangkat Daerah Terkait; dan 5. Menerima Hasil Perda yang telah ditetapkan dan diundangkan. | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 3 Bulan |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. 5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 3 (Tiga) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Fasilitasi Penyusunan Keputusan Gubernur**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Dokumen/berkas pendukung; da 2. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Petugas pada Bagian  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas Informasi/ TU  Harmonisasi Draft Keputusan Gubernur  Menerima Hasil Keputusan Gubernur  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyerahkan Rancangan Surat Keputusan Gubernur Kepada Petugas/Tata Usaha; 4. Pengguna Layanan Menerima Hasil Rancangan Keputusan Gubernur yang telah dikoreksi untuk di revisi kembali; 5. Menyerahkan Kembali Hasil Revisi Rancangan Keputusan Gubernur; dan 6. Menerima Hasil Keputusan Gubernur yang telah ditetapkan. | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 10 Hari |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; 5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 3 (Tiga) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Fasilitasi Kajian dan Pertimbangan Hukum***Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Dokumen/berkas pendukung; da 2. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Petugas pada Bagian  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas Informasi/ TU  Harmonisasi Draft Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum  Menerima Hasil Kajian Hukum dan Pertimbanngan Hukum  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyerahkan Draft Kajian Hukum Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat; 4. Pengguna Layanan Menerima Hasil Draft Kajian Hukum yang telah dikoreksi untuk di Sempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian; 5. Menyerahkan Kembali Hasil Draft Kajian Hukum yang telah disempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian; dan 6. Menerima Hasil Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum yang telah ditetapkan. | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 14 Hari |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentag Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; 2. Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; 3. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Kewenangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi; 5. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 4 (Empat) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Pelayanan Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Surat Tugas 2. Dokumen/berkas pendukung; dan 3. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Petugas pada Bagian  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas Informasi/ TU  Proses Pencarian Produk Hukum Daerah  Menerima Hasil Produk Hukum Daerah  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menerima Informasi dari Petugas; 4. Menerima Hasil Produk Hukum Daerah yang diinginkan; | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 30 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Produk Hukum Daerah. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; 2. Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 82); 4. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; 5. Permendagri Nomor 5 Tahun 2014 tentang tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Kewenangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi; 7. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 3 (Tiga) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Kabupaten/Kota**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Surat Tugas; 2. Dokumen/berkas pendukung; dan 3. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Harmonisasi Draft Perda Kab/Kota  Petugas Informasi/TU  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas pada Bagian  Menerima Hasil Perda Kab/Kota  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyerahkan Rancangan Peraturan Daerah; 4. Pengguna Layanan Menerima Hasil Rancangan Perda yang telah di Fasilitasi dan di Evaluasi; 5. Menyerahkan Kembali Hasil Rancangan Peraturan Daerah yang telah di Fasilitasi dan di Evaluasi; dan 6. Menerima Hasil Perda dan Noreg Perda. | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 6 Bulan |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Peraturan Daerah dan Nomor Register Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peratuarn Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 (Lima) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Pelayanan Advokasi**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Dokumen/berkas pendukung; dan 2. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Menerima Pelayanan Advokasi Hukum  Petugas Informasi/TU  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas pada Bagian  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menerima Pelayanan Advokasi Hukum berupa saran dan Pertimbangan Hukum Permasalahan yang dihadapi baik Secara Tertulis Maupun Lisan; | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 60 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Advokasi Hukum. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara; 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum; 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 3 (Tiga) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1. **Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM)**

*Service Delivery*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | | Uraian |
| 1. | Persyaratan | : | 1. Dokumen/berkas pendukung; dan 2. Tanda pengenal/identitas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Menerima Mediasi  Petugas Informasi/TU  Tamu/  Pengguna Layanan  Petugas pada Bagian  Prosedur:   1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; 3. Menyampaikan Pengaduan Kepada Petugas baik secara lisan maupun tertulis; dan 4. Menerima Mediasi; | | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | : | 7 Hari |
| 4. | Biaya (Tarif) | : | Gratis |
| 5. | Produk Layanan | : | Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM). |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | |
|  | 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 2. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 3. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 4. What’sup 0816 4913 0033 5. Telepon : (0561) 736541 ext. 261 6. Faximile : (0561) 730062 7. Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com) 8. Instagram : Birohukum\_provkalbar 9. *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) 10. Alur Penanganan Pengaduan:   Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan  Tim Pengelola Pengaduan  Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan  Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis   1. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 2. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 3. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 5. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. | | |

*Manufacturing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen |  | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 4. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2015 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2015-2019; 5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kriteria Daerah Kabupaten/Kota Peduli Hak Asasi Manusia; 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. 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; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | : | 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan; 2. Tempat parkir, mushola; dan 3. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal | : | 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 (Lima) Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | 1. Pelayanan yang diberikan 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. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |  | 1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |