



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

Jalan M. Hambal No. 5 Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

**PONTIANAK**

www.dpmd.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : 006/DPMD/2021**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,**

- 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
  - 2) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
  - 3) Pelayanan Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain;
  - 4) Fasilitasi 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) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 3 Maret 2021

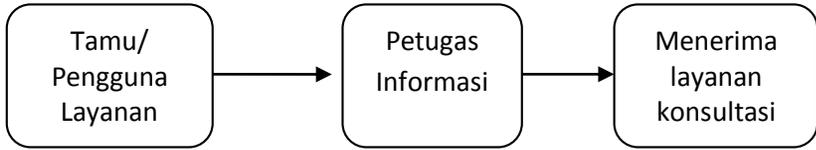
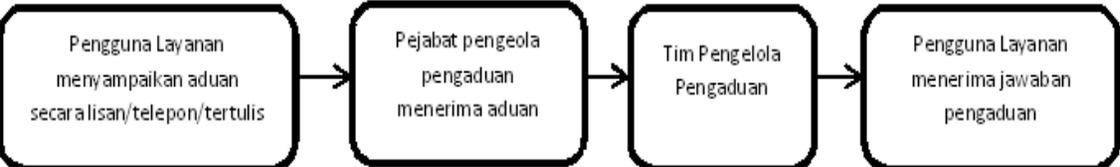
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : 006/DPMD/2021  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas.</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung.</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi.</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu.</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas.</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Sekretariat, Bidang Pemerintahan Desa, Bidang Pembangunan Kawasan Perdesaan, Bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.</li> </ul>
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"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan.</li> <li>3) WA : 0812 5657 7532</li> <li>4) Telepon : (0561) 8174267</li> <li>5) Email : dpmd@kalbarprov.go.id</li> <li>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                              <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </li> </ul>

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

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi.</li> <li>b. Tempat parkir, mushola.</li> <li>c. Komputer, WIFI publik.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi.</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	16 (enam belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran</li> </ol>

	lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

## 2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

### Service Delivery

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas.</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi.</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas.</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi.</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi.</li> <li>c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi.</li> <li>d. Menerima data/informasi.</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	3 hari.
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Data, Laporan, Informasi.
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan.</li> <li>3) WA : 0812 5657 7532</li> <li>4) Telepon : (0561) 8174267</li> <li>5) Email : dpmd@kalbarprov.go.id</li> </ul> </li> </ul>

	<p>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam.</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja.</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

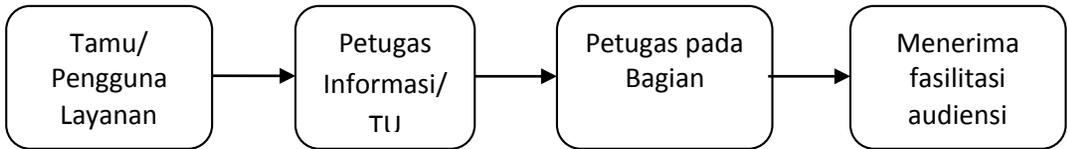
**Manufacturing**

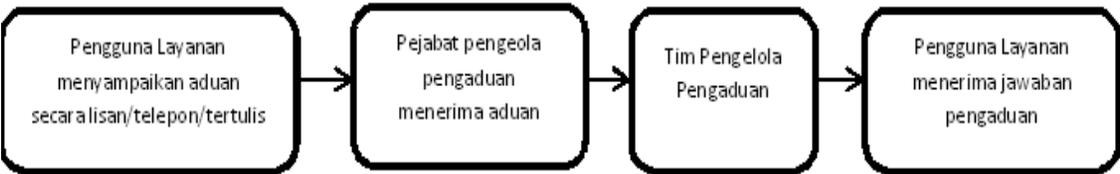
1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan.</li> <li>b. Tempat parkir, mushola.</li> <li>c. Komputer, WIFI publik.</li> </ol>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi.</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>

5.	Jumlah Pelaksana
	16 (enam belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>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.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, 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. Fasilitasi 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] --&gt; B[Petugas Informasi/TUJ]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; 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.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan.</li> <li>3) WA : 0812 5657 7532</li> <li>4) Telepon : (0561) 8174267</li> <li>5) Email : dpmd@kalbarprov.go.id</li> <li>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam.</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja.</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
----	---

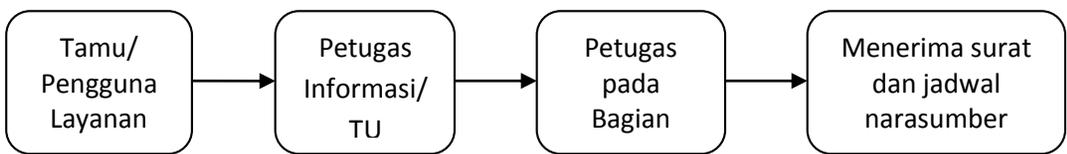
*Manufacturing*

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan.</li> <li>b. Tempat parkir, mushola.</li> <li>c. Komputer, WIFI publik.</li> </ol>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> </ol>

	d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi. b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung. c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	16 (enam belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat 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] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Menerima surat dan jadwal narasumber]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha.</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu.</li> <li>Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.</li> <li>Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis.</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari.
4.	Biaya (tarif)
	Gratis.
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesiediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0812 5657 7532</li> <li>4) Telepon : (0561) 8174267</li> <li>5) Email : dpmd@kalbarprov.go.id</li> <li>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan.</li> <li>b. Tempat parkir, mushola.</li> </ol>

	c. Komputer, WIFI publik.
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi.</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	16 (enam belas) orang.
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>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.</li> </ul>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

