



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jalan Adi Sucipto KM. 9,2 Kubu Raya, Kalimantan Barat 78391  
Telepon (0561) 722242, 722844, +62811571486, Faksimile (0561) 721842  
Pos-el dishub@kalbarprov.go.id, Laman www.dishub.kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 54 /DISHUB/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- 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 Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
5. 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);
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 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nomor 5);
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 Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan 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 sesuai Bidang-Bidang terkait;
- 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 Perhubungan 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 Sungai Raya  
pada tanggal : 25 April 2024

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



P. ANTHONIUS RAWING

LAMPIRAN:  
KEPUTUSAN KEPALA DISHUB PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 54 /DISHUB/2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

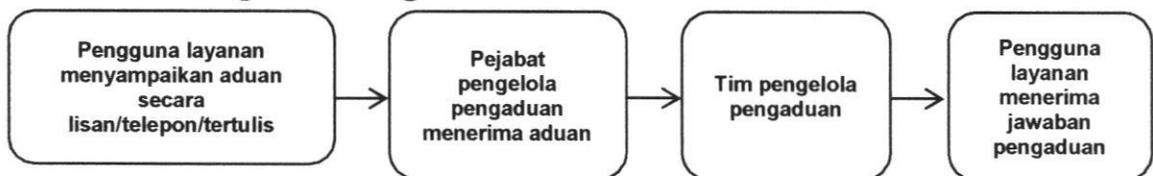
1. Persyaratan
  - a. Surat Tugas
  - b. Dokumen/berkas pendukung
  - c. Tanda pengenal/identitas
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur:

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
  - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
  - c. Menerima Informasi dari Petugas
  - d. Menerima layanan konsultasi dari Bidang Bidang terkait, Bidang Sekretariat, Bidang Lalu Lintas Jalan, Bidang Angkutan Jalan, Bidang Pelayaran, dan Bidang Pengembangan Transportasi.
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
    - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
      - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
      - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
      - 3) WA : 0811571486
      - 4) Email : dishub@kalbarprov.go.id
      - 5) Website : www.dishub.kalbarprov.go.id
      - 6) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan:



- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
  - 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;

|  |  |
|--|--|
|  | <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> |
|--|--|

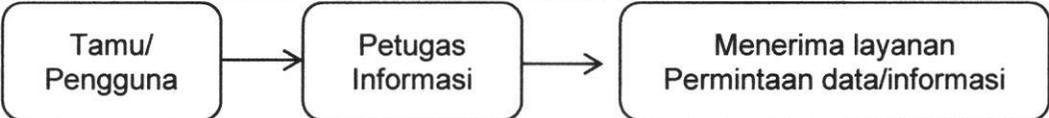
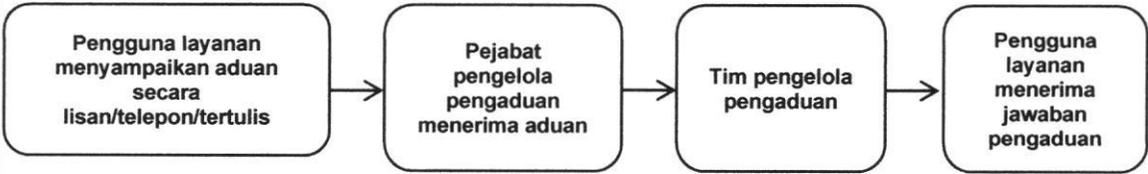
### *Manufacturing*

|    |  |
|----|--|
| 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 (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9)</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 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92)</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan 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, ruang perpustakaan</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   |
|    | 45 (empat puluh lima)  |
| 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 lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>   |

|    |   |
|----|---|
| 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 prasana yang berlaku.</p>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasubbag dan Kasubbid, 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] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; 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> <p>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</p> <p>3) WA : 0811571486</p> <p>4) Email : dishub@kalbarprov.go.id</p> <p>5) Website : www.dishub.kalbarprov.go.id</p> <p>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)</p> <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*

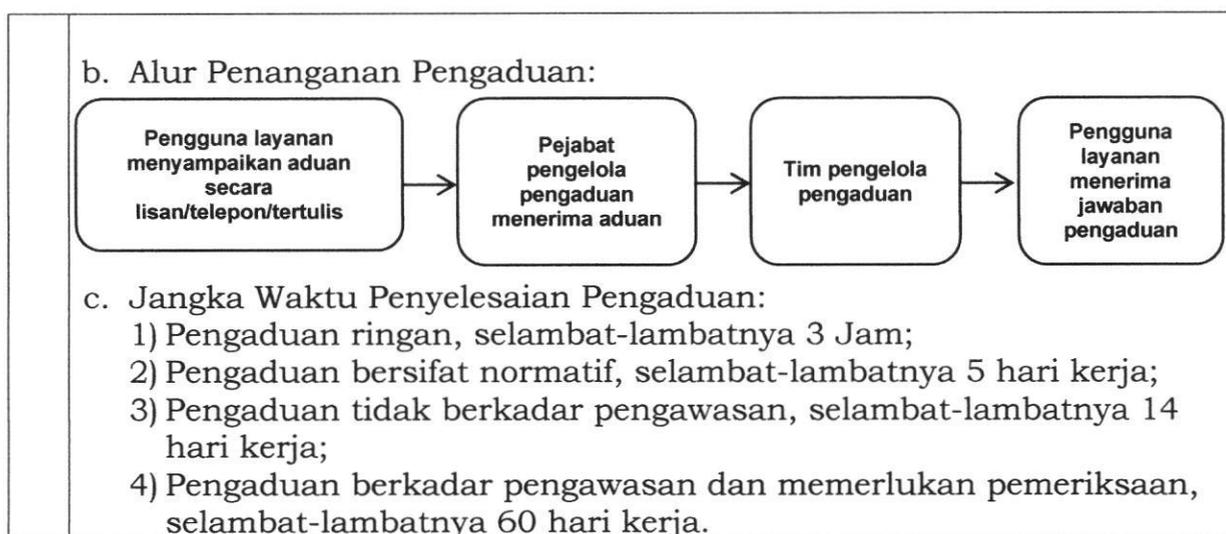
|    |  |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 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 (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9)</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 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92)</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan 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, ruang perpustakaan</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   |
|    | 45 (empat puluh lima)  |
| 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 lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>   |

|    |   |
|----|---|
| 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 prasana yang berlaku.</p>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasubbag dan Kasubbid, 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] --&gt; B[Petugas Informasi /TU]     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. Menyampaikan 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> <p>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</p> <p>3) WA : 0811571486</p> <p>4) Email : dishub@kalbarprov.go.id</p> <p>5) Website : www.dishub.kalbarprov.go.id</p> <p>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)</p>   |



### 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 (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9)</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 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92)</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan 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, ruang perpustakaan</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   |
|    | 45 (empat puluh lima)  |

|    |  |
|----|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan  |
|    | <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. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan   |
|    | <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 prasana yang berlaku.</li> </ul>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasubbag dan Kasubbid, 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> |

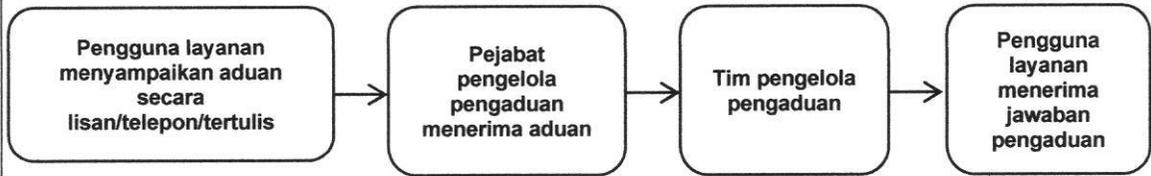
#### 4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

##### *Service Delivery*

|    |  |
|----|--|
| 1. | Persyaratan  |
|    | Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna] --&gt; B[Petugas Informasi /TU]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber /asistensi/bimbingan teknis</li> <li>d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber /asistensi/bimbingan teknis</li> </ul> |
| 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"> <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 : 0811571486</li> <li>4) Email : dishub@kalbarprov.go.id</li> </ul> </li> </ul>   |

- 5) Website : [www.dishub.kalbarprov.go.id](http://www.dishub.kalbarprov.go.id)  
 6) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

b. Alur Penanganan Pengaduan:



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 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. | <p>Dasar Hukum</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 (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9)</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 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92)</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat;</li> </ol> |
| 2. | <p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, WIFI publik</li> </ol>   |
| 3. | <p>Kompetensi Pelaksana</p> <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. | <p>Pengawasan Internal</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  |
|    | 45 (empat puluh lima)   |
| 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 prasana yang berlaku.</p>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kabid, Kasubbag dan Kasubbid, 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> |

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



Y. ANTHONIUS RAWING