



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN**  
**KAWASAN PERMUKIMAN**

Jalan Adisucipto No 50 Pontianak, Kalimantan Barat 78124  
Telepon 08115656122 Laman [www.perkim.kalbarprov.go.id](http://www.perkim.kalbarprov.go.id)  
Pos-el [disperkim@kalbarprov.go.id](mailto:disperkim@kalbarprov.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN**  
**PERMUKIMAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR 19 TAHUN 2024**  
**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN**  
**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 Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan dengan Surat Keputusan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. 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);
  3. 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);
  4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
-

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan 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 Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- Pelayanan Data dan Informasi;
  - Pelayanan Konsultasi;
  - Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
  - 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 : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 19 Januari 2024

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT  
DAN KAWASAN PERMUKIMAN ,



YOSAFAT TRIADHI ANDJIOE

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN  
 RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI  
 KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR 19 TAHUN 2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PUBLIK PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN  
 KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI  
 KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Data/Informasi

*Service Delevery*

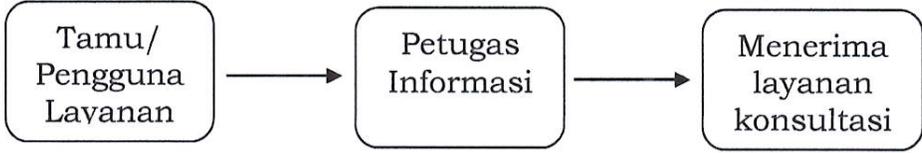
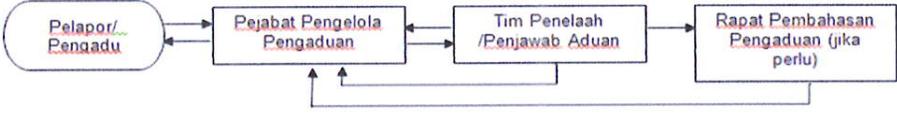
1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas; b. Surat permintaan data, laporan, informasi; c. Tanda pengenal/identitas; d. Mengakses melalui website.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre>                     graph LR                         A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]                         B --&gt; C[Menerima Data / Informasi]                     </pre> </div> <p>Prosedur :</p> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi; c. Menyampaikan surat permintaan data/informasi; d. Menerima data/informasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data/Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <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 : 08115656122</li> <li>4) Email : <a href="mailto:disperkim@kalbarprov.go.id">disperkim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>6) Website: <a href="https://perkim.kalbarprov.go.id/">https://perkim.kalbarprov.go.id/</a></li> <li>7) Instagram: <a href="https://www.instagram.com/disperkim.kalbar">disperkim.kalbar</a></li> <li>8) Facebook: <a href="https://www.facebook.com/DisperkimProvKalbar">Disperkim ProvKalbar</a></li> </ol>
	b. Alur Penanganan Pengaduan: <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph LR                         A([Pelapor/Pengadu]) --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]                         B --&gt; C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan]                         C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]                         D --&gt; B                         C --&gt; B                     </pre> </div>
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <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> </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 Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 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 pelayanan pengaduan;</li><li>b. Tempat parkir, mushola;</li><li>c. Komputer, printer, 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 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	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
	5 (lima) 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 lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol 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></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, 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></ol>

## 2. Standar Pelayanan Konsultasi

### Service Delevery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Surat permintaan konsultasi;</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas;</li> <li>d. Mengakses melalui website.</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.</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 : 08115656122</li> <li>4. Email : <a href="mailto:disperkim@kalbarprov.go.id">disperkim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>5. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>6. Website: <a href="https://perkim.kalbarprov.go.id/">https://perkim.kalbarprov.go.id/</a></li> <li>7. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/disperkim.kalbar">disperkim.kalbar</a></li> <li>8. Facebook: <a href="https://www.facebook.com/DisperkimProvKalbar">Disperkim ProvKalbar</a></li> </ul> </li> <li>d. Alur Penanganan Pengaduan:                              <pre> graph LR     A([Pelapor/Pengadu]) --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; C     C --&gt; B         </pre> </li> <li>e. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :                             <ul 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> </ul> </li> </ul>

### Manufacturing

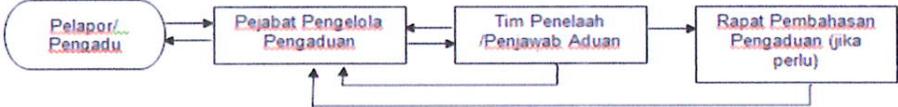
1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan 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> </ul>

	<p>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;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan pengaduan;</p> <p>b. Tempat parkir, mushola;</p> <p>c. Komputer, printer, WIFI publik.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi;</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) 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, 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. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

#### *Service Delevery*

1.	Persyaratan
	<p>a. Surat Tugas;</p> <p>b. Surat terkait laporan pengaduan;</p> <p>c. Tanda pengenal/identitas;</p> <p>d. Mengakses melalui website.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur

	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>Menyampaikan pengaduan, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas;</li> <li>Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>Permohonan pengaduan ditindaklanjuti.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	8 Hari Kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Permohonan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>WA : 08115656122</li> <li>Email : <a href="mailto:disperkim@kalbarprov.go.id">disperkim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Website: <a href="https://perkim.kalbarprov.go.id/">https://perkim.kalbarprov.go.id/</a></li> <li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/disperkim.kalbar">disperkim.kalbar</a></li> <li>Facebook: Disperkim ProvKalbar</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> </ol>

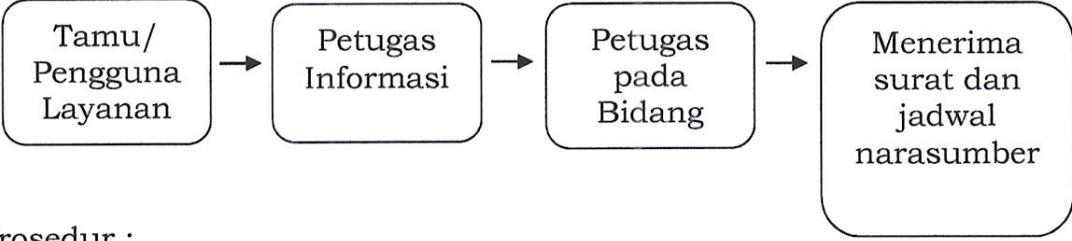
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>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>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>Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tempat parkir, mushola;</li> <li>c. Komputer, printer, WIFI publik.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul 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> </ul>
4	Pengawasan Internal
	<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.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
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 sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, 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>

#### 4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

##### *Service Delevery*

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]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     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;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi;</li> <li>c. Menyampaikan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis;</li> </ul>

	d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/ bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 08115656122</li> <li>4) Email : <a href="mailto:disperkim@kalbarprov.go.id">disperkim@kalbarprov.go.id</a></li> <li>5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>6) Website: <a href="https://perkim.kalbarprov.go.id/">https://perkim.kalbarprov.go.id/</a></li> <li>7) Instagram: <a href="https://www.instagram.com/disperkim.kalbar">disperkim.kalbar</a></li> <li>8) Facebook: Disperkim ProvKalbar</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR     A([Pelapor/Pengadu]) &lt;--&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; C     D --&gt; B   </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> </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 Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 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 pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tempat parkir, mushola;</li> <li>c. Komputer, printer, 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 Penyediaan Narasumber;</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan</li> </ol>

	yang terkait; 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
	5 (lima) 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 yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kabid, 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.

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT  
DAN KAWASAN PERMUKIMAN,



YOSAFAT TRIADHI ANDJIOE