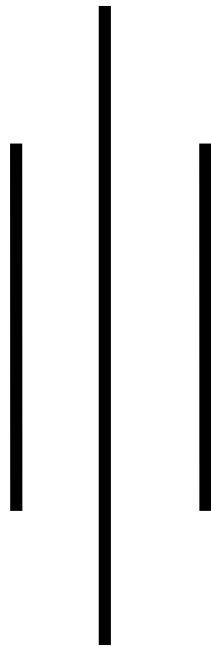




STANDAR PELAYANAN



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jl. Gayung Kebonsari No. 56 - Telp.(031) 8290738 – 8290719 Fax. 8290719
S U R A B A Y A 60235

KEPUTUSAN

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 067/439/206.1/2021

TENTANG

Menimbang

STANDAR PELAYANAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR

Mengingat

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur;
-
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan

3. 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437)
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU

Standar Pelayanan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya

pada tanggal : 05 Juli 2021

**KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



ANOM SURAHNO, SH, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19630524 199803 1 001



LAMPIRAN

LAMPIRAN I: KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR.

TANGGAL : 05 Juli 2021

NOMOR : 067/440/206.1/2021

BAB 1

PENDAHULUAN

Otonomi Daerah yang merupakan suatu harapan dan tantangan bagi Pemerintah Daerah, hal ini perlu disikapi dengan kiat-kiat strategis yang dapat memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berjalan dengan baik.

Standar Pelayanan merupakan salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Kepala SKPD selaku pimpinan lembaga instansi pemerintah mempunyai peran penting dalam mengimplementasikan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25



Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Kegiatan pelayanan pemerintah, pada pokoknya mencakup dua dimensi yaitu:

- (1) Pelayanan eksternal, merupakan kegiatan fundamental yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Pelayanan internal, merupakan serangkaian upaya dan kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam organisasi kepada pegawai atau unit organisasi agar mampu berhasilguna dan berdayaguna dalam memberikan pelayanan eksternal. Pelayanan internal pada dasarnya adalah tugas dan fungsi utama manajemen sebagai penunjang yang dalam tataran praktek direpresentasikan dalam manajemen perkantoran.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan *inputs* yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu,



pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- 2) Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
- 3) Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
- 4) Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
- 5) Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat *on-line*, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Beberapa prinsip di bawah ini diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik, antara lain :

- 1) **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) **Partisipatif.** Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.



- 5) **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental



BAB II

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi

- Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat pelayanan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

“KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN, DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”



BAB III

STANDAR PELAYANAN

I	Pelayanan	E-Jurnal Litbang Kebijakan CAKRAWALA
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Artikel belum pernah diterbitkan sebelumnya, juga tidak sebelum jurnal lain untuk dipertimbangkan (atau penjelasan telah diberikan di Komentar kepada Editor).2. File artikel dalam format file dokumen Open Office, Microsoft Word, RTF, atau WordPerfect.3. Jika tersedia, URL untuk referensi telah disediakan.4. Teks menggunakan satu spasi; font 12 poin; menggunakan huruf miring, bukan menggarisbawahi (kecuali dengan alamat URL); dan semua ilustrasi, gambar, dan tabel ditempatkan di dalam teks pada titik yang sesuai, bukan di akhir.5. Teks mematuhi persyaratan gaya dan bibliografi yang diuraikan dalam Panduan Penulis, yang dapat ditemukan di Tentang Jurnal.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penulis melakukan registrasi pada OJS jurnal terkait (sesuai dengan tema penelitian) sebagai author dan reader. Setelah author men-submit artikel, kemudian author harus mengaktifkan submit manuscript yang sudah di upload. Selanjutnya author akan menerima notifikasi email submitted.2. Jurnal manager akan mendistribusikan artikel ke editor untuk mengecek kesesuaian manuscript dengan template. Apabila tidak sesuai dengan template akan dikembalikan ke author untuk diperbaiki.3. Setelah manuscript yang masuk sesuai dengan template, editor akan mendistribusikan ke reviewer dengan mengelola terlebih dahulu manuscript untuk proses blind review sehingga reviewer tidak akan mengetahui siapa author artikel.4. Reviewer menyelesaikan hasil review manuscript dan melampirkan dokumen terkait pada system OJS.5. Editor memberikan keputusan manuscript berdasarkan pada hasil review pada reviewer. Manuscript yang ditolak boleh disubmit ulang setelah melakukan perbaikan seperti saran reviewer (pengajuan seperti awal).6. Editor melanjutkan pada copyeditor dan mengecek plagiarisme menggunakan aplikasi turnitin. Proofreading untuk proofreader dan author.7. Setelah proses proofreading, artikel (manuscript) bisa langsung di publish pada jurnal terkait.8. Selesai.



3	Waktu Pelayanan	3 Bulan
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Diseminasi Hasil Penelitian untuk Umum
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sekretariat E-Jurnal Litbang Kebijakan CAKRAWALA Balitbang Provinsi Jawa Timur Jl. Gayung Kebonsari No. 56, Surabaya Telp.(031) 8290738 – 8290719 Fax. 8290719 Email: cakrawala.balitbangprovjatim@gmail.com , nurrahmawindiarti94@gmail.com

II	Pelayanan	E-Klinik Hak Kekayaan Intelektual (e-NIKIBANG)
1	Persyaratan	Melakukan pendaftaran pada website http://e-nikibang.balitbangjatimprov.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menyediakan sarana pelayanan informasi tentang HKI;2. Menyediakan sarana pelayanan konsultatif tentang HKI;3. Memberikan pendampingan drafting usulan HKI bagi inovator dan inventor;4. Memberikan fasilitas proses perolehan HKI dan HAM pembiayaan;5. Penyediaan data HKI
3	Waktu Pelayanan	30 Hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Hak Kekayaan Intelektual
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sekretariat E-Klinik Hak Kekayaan Intelektual (e-NIKIBANG) Balitbang Provinsi Jawa Timur Jl. Gayung Kebonsari No. 56, Surabaya Telp.(031) 8290738 – 8290719 Fax. 8290719 Email: inotek.litbang@gmail.com



III	Pelayanan	Penyediaan Akses Informasi Publik (PPID)
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir Permohonan Informasi yang tersedia di meja pelayanan PPID atau yang ditampilkan di website2. Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dari pemohon informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan/permintaan informasi yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam DIDP dan dimiliki oleh meja informasi atau sudah terdapat di website PPID, maka langsung diberikan kepada pemohon informasi atau bisa langsung diunduh oleh pemohon informasi. Jika informasi/ dokumentasi yang diminta belum termasuk dalam DIDP, maka berkas permohonan disampaikan kepada PPID3. Melakukan pengolahan data dan klasifikasi informasi atas berkas pemohon informasi. PPID akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaanya atau tidak4. Memberikan informasi atau dokumen yang diminta oleh pemohon informasi yang telah menandatangani tanda bukti penerimaan informasi atau dokumen
3	Waktu Pelayanan	10 Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi Publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	PPID Balitbang Provinsi Jawa Timur Jl. Gayung Kebonsari No. 56, Surabaya Telp.(031) 8290738 – 8290719 Fax. 8290719 Email: litbangjatim@yahoo.com