



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Gajah Mada Nomor 2, Samarinda, Kalimantan Timur 75121

Telepon (0541) 733333; Faksimile (0541) 737762/742111

Pos-el: humas@kaltimprov.go.id; Laman: <https://kaltimprov.go.id>

KEPUTUSAN
KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 000.8.3.2/0207/B.AP-I

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat sesuai amanat Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diwajibkan menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan di Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55870 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang

Perubahan Kedua Atas 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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 614);
7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

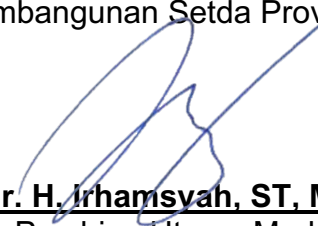
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana tercantum pada Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Samarinda

Pada tanggal : 29 Januari 2024

Kepala Biro Administrasi
 Pembangunan Setda Prov. Kaltim


Ir. H. Irhamsyah, ST, MT
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196901161999031003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR :
000.8.3.2/0207/B.AP-I TANGGAL 29 JANUARI 2024 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

**JENIS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

NO	JENIS PELAYANAN
1	Penyediaan Data dan Informasi Realisasi Pembangunan Daerah

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR : 000.8.3.2/0207/B.AP-I TANGGAL 29 JANUARI 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

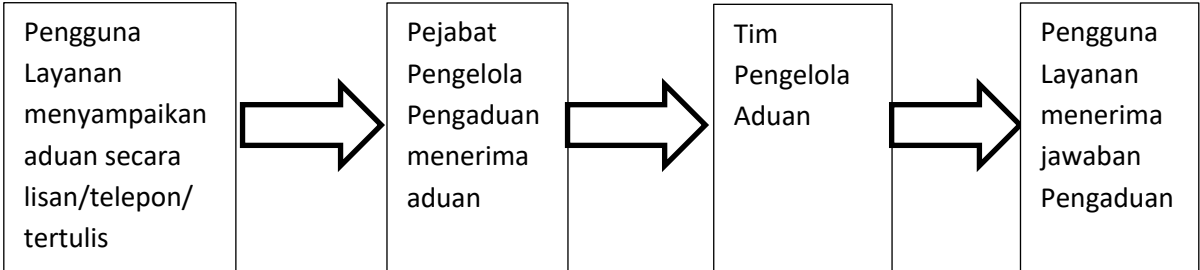
**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Penyediaan Data dan Informasi Realisasi Pembangunan Daerah

1. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen / berkas pendukung c. Tanda Pengenal / Identitas
2.	<p><u>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</u></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu / Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/Formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi. d. Menerima data/informasi.
3.	Jangka Watu Pelayanan
	3 hari
4.	Biaya/tarif
	Gratis
5.	Produk Layanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 081253083344

<p>4) Telepon : (0541) 733333 5) Fasimile: (0541) 737762/742111 6) Email: b.adm@kaltimprov.go.id 7) Online melalui website SPAN-LAPOR (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroAdbang Setdaprovkaltim 10) Instagram : biro.adbang 11) Website: www.biroadbang.kaltimprov.go.id</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A[Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Aduan] C --> D[Pegguna Layanan menerima jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, Selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembar Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan Informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer, Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;

	<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; c. Memahami Kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu siap memberi pelayanan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan akuntabel.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan transparan, cepat, akurat 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan Jabatan Fungsional/ Pelaksana, 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.

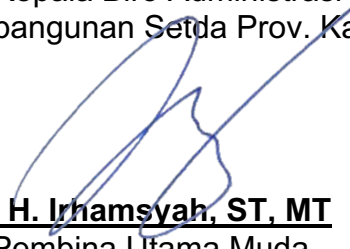
LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR : 000.8.3.2/0207/B.AP-I TANGGAL 29 JANUARI 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

“Siap Memberi Pelayanan dengan Sepenuh Hati, Transparan, Cepat, Akurat, dan Akuntabel”

Samarinda, 29 Januari 2024

Kepala Biro Administrasi
Pembangunan Setda Prov. Kaltim


Ir. H. Irhamsyah, ST, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 196901161999031003