



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Raya Ngabang-Pontianak Km.3 Ngabang, Kalimantan Barat 78357  
Laman: bkpsdm.landakkab.go.id, Pos-el:bkdkablandak@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN LANDAK

NOMOR 000.8.3.2 /34 / BKPSDM / 2024  
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN  
KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER  
DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK,

- 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan-Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12

2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1536, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 10);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 8 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 8);
17. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 680);
18. Peraturan Bupati Landak Nomor 28 Tahun 2021 tentang Standar Satuan Harga Kabupaten Landak Tahun 2022 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 749);
19. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 769);
20. Peraturan Bupati Landak Nomor 91 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 765).

- Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. 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);
  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, 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);
  6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  7. 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);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5680) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
  9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322) ;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak ini.

KETIGA : Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Pelayanan Konsultasi;
2. Pelayanan Surat Masuk;
3. Pelayanan Surat Keluar;
4. Pelayanan Legalisir Surat;
5. Pelayanan Konsultasi Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
6. Pelayanan Penyusunan Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
7. Pelayanan CPNS dan PPPK;
8. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
9. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perangkat Daerah;
10. Pelayanan Konsultasi Pembuatan SK Jabatan Fungsional;
11. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
12. Pelayanan Konsultasi Pembuatan Kartu Suami, Kartu Istri, Kartu Taspen dan Kartu Pegawai;
13. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
14. Pelayanan Konsultasi Mutasi;
15. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
16. Pelayanan Konsultasi Peninjauan Masa Kerja (PMK);
17. Pelayanan Penyusunan Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (PMK);
18. Pelayanan Konsultasi Pensiun;
19. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
20. Pelayanan Usulan Kenaikan Pangkat;
21. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
22. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perangkat Daerah;
23. Pelayanan Konsultasi Peningkatan Pendidikan/Pencatuman Gelar;
24. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi Peningkatan Pendidikan/Pencatuman Gelar;
25. Pelayanan Konsultasi cuti;
26. Pengiriman Pelatihan Teknis Fungsional;
27. Pengiriman Pelatihan kepemimpinan;
28. Pelayanan Uji Kompetensi;
29. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan;
30. Pelayanan Penyelenggaraan pelatihan Teknis Fungsional;
31. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Penilaian Kompetensi dan Potensi;
32. Pelayanan Pengajuan Tugas Belajar;

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan Pegawai Negeri Sipil dalam Penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Landak Tahun Anggaran 2024.
- KEENAM : Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Landak



**MARSIANUS, S.IP, M.Si**

Pembina Utama Muda

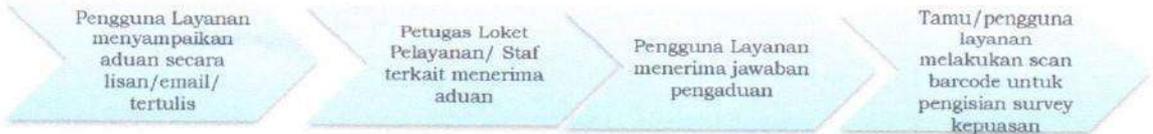
NIP. 19650521 198603 1 019

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN LANDAK  
 NOMOR 000.8.3.2 / 34 / BKPSDM / 2024  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN  
 LANDAK TAHUN 2024

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; c. Tanda pengenalan/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas loket]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas loket;                  b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;                  c. Menerima informasi dari petugas;                  d. Menerima layanan konsultasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak</p>
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
	<p>a. Dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan di bagian loket;</li> <li>Whatshap Petugas Loket Pelayanan : 082153185788</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loket Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]             </pre>

<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 2 jam;</li> <li>2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan berat, 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 Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Pejabat Berwenang</li> </ol>
5.	Jumlah
	2 (dua) 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
	<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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala BKPSDM, Sekretaris, Para Kabid, Kasubbag, JF, dan Jabatan Pelaksana 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 Surat Masuk

### *Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keperluan surat</li> <li>b. Tujuan Surat</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan BKPSDM;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan/ Menyerahkan Surat Masuk;</li> <li>c. Surat Masuk diterima oleh petugas loket pelayanan BKPSDM, didata dalam buku agenda surat masuk, lalu diberi lembar disposisi;</li> <li>d. Surat Masuk diserahkan pada Sekretaris BKPSDM untuk didisposisi;</li> <li>e. Surat Masuk diserahkan kepada Kepala BKPSDM untuk didisposisi;</li> <li>f. Surat Masuk diserahkan pada Bidang terkait sesuai disposisi;</li> <li>g. Surat masuk diarsipkan</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	Administrasi : 1 Hari Kerja Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	a. Surat Masuk
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<p>a. Dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan di bagian loket;</li> <li>3. Whatshap Petugas Loket Pelayanan : 082153185788</li> </ul> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loket Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]           </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat masuk pada loket Pelayanan (10 Menit);</li> <li>b. Petugas Loket melakukan proses data dan berkas diserahkan ke Sekretariat (10 Menit);</li> <li>c. Sekretariat mencatat surat masuk pada buku agenda surat masuk dan memberi lembar disposisi pada surat yang akan di serahkan ke atasan (Sekretaris → Kepala BKPSDM). (30 Menit)</li> </ul>

## Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 769)</li> </ul>
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Aplikasi</li> <li>c. Buku Agenda;</li> <li>d. Alat tulis;</li> <li>e. Komputer;</li> <li>f. Printer;</li> <li>g. <i>Whatsapp</i> (komunikasi dengan petugas pelayanan)</li> </ul>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai Mampu Menggunakan Aplikasi;</li> <li>b. Pegawai yang bertugas bertanggungjawab;</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Dilakukan secara berjenjang mulai Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset, Sekretaris BKPSDM, Kepala BKPSDM.</p>
5.	<p>Jumlah</p> <p>2 (Dua) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> </ul>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <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.</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat bulanan yang dihadiri seluruh pegawai</li><li>b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li><li>c. Koordinasi dan komunikasi secara terus menerus</li></ul>

### 3. Pelayanan Surat Keluar

#### *Service Delivery*

1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>a. Surat Keluar yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama/instansi</li> <li>- Isi Surat</li> <li>- Tempat, tanggal dan waktu</li> </ul>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <p>a. Surat Pengantar dan berkas surat dari SKPD/Pegawai/Pemohon;  b. Konsep Surat Keluar dari Sekretariat dan Bidang-bidang Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak yang sudah di verifikasi  c. Buku Agenda Surat Keluar;  d. Buku Ekspedisi Surat Keluar;  e. ATK Sebagai Perlengkapan melaksanakan tugas;  f. Komputer sebagai peralatan entry data surat keluar;  g. Printer sebagai peralatan untuk mencetak hasil pengetikan;  h. Scanner sebagai peralatan untuk perekaman dan pengarsipan secara elektronik.</p>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p>
	<p>Administrasi : 1 Hari Kerja  Konsultasi : sesuai materi konsultasi</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b>  Tidak dikenakan biaya (gratis)</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b>  b. Surat Keluar</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. 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 di bagian loket;</li> <li>3. Whatshap Petugas Locket Pelayanan : 082153185788</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Peguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Locket Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Peguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/peguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Biasa (15-30 menit)</li> <li>b. Surat Resmi (15-30 menit)</li> </ol>

## 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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 769)</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Aplikasi</li> <li>c. Buku Agenda;</li> <li>d. Alat tulis;</li> <li>e. Komputer;</li> <li>f. Printer;</li> <li>g. <i>Whatsapp</i> (komunikasi dengan petugas pelayanan)</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai Mampu Menggunakan Aplikasi;</li> <li>b. Pegawai yang bertugas bertanggungjawab;</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Dilakukan secara berjenjang mulai Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset, Sekretaris BKPSDM, Kepala BKPSDM.
5.	Jumlah
	5 (Lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat bulanan yang dihadiri seluruh pegawai</li> <li>b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> <li>c. Koordinasi dan komunikasi secara terus menerus</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Legalisir Surat

##### *Service Delivery*

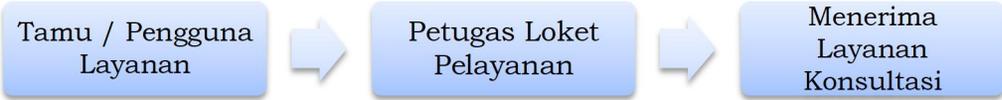
1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>a. Fotocopy Surat Kepegawaian yang dikeluarkan oleh BKPSDM</p>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <p>a. Surat di berikan pada petugas</p> <p>b. Petugas mencermati kelengkapan dan keabsahan surat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bila persyaratan tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu.</li> <li>- Bila persyaratan komplit dan sudah benar langsung ditindaklanjuti dan dilegalisir oleh pejabat yang berwenang</li> </ul>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Administrasi : 1 Hari Kerja Konsultasi : sesuai materi konsultasi</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Tidak dikenakan biaya (gratis)</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>a. Legalisir Surat</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. 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 di bagian loket;</li> <li>3. Whatshap Petugas Loket Pelayanan : 082153185788</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loket Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]             </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Berkas yang akan dilegalisir masuk pada loket Pelayanan (10 Menit);</li> <li>2) Petugas Loket mengesahkan surat yang akan dilegalisir serta meminta tanda tangan pejabat yang berwenang (10 menit)</li> <li>3) Petugas loket mengambil berkas yang sudah di tandatangani oleh pejabat berwenang dan menyerahkan berkas kepada yang bersangkutan (pegawai) (10 menit).</li> </ol>

## Manufacturing

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 769)</li> </ul>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Buku Agenda;</li> <li>c. Alat tulis;</li> <li>d. Printer;</li> <li>e. <i>Whatsapp</i> (komunikasi dengan petugas pelayanan)</li> </ul>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai yang bertugas bertanggungjawab;</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.	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <p>Dilakukan secara berjenjang mulai Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset, Sekretaris BKPSDM, Kepala BKPSDM.</p>
5.	<p><b>Jumlah</b></p> <p>2 (Dua) orang</p>
6.	<p><b>Jaminan Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> </ul>
7.	<p><b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b></p> <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>
8.	<p><b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat bulanan yang dihadiri seluruh pegawai</li> <li>b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> <li>c. Koordinasi dan komunikasi secara terus menerus</li> </ul>

5. Pelayanan Konsultasi Kenaikan Gaji Berkala (KGB)

*Service Delivery*

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas.</li> </ol>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu;</li> <li>c. Petugas Loker Pelayanan menyampaikan informasi kepada Staf terkait;</li> <li>d. Tamu/Pengguna Layanan menerima informasi dari Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>e. Tamu/Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi dari Staf terkait.</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 s.d. 30 menit</p> <p>Konsultasi : Materi Kenaikan Gaji Berkala (KGB)</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Konsultasi</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan melalui :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung dengan Staf terkait dan Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:inkakablandak@gmail.com">inkakablandak@gmail.com</a>;</li> <li>4) Scan Barcode pengisian Survey Kepuasan.</li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ol> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]             </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 kesalahan data, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	--

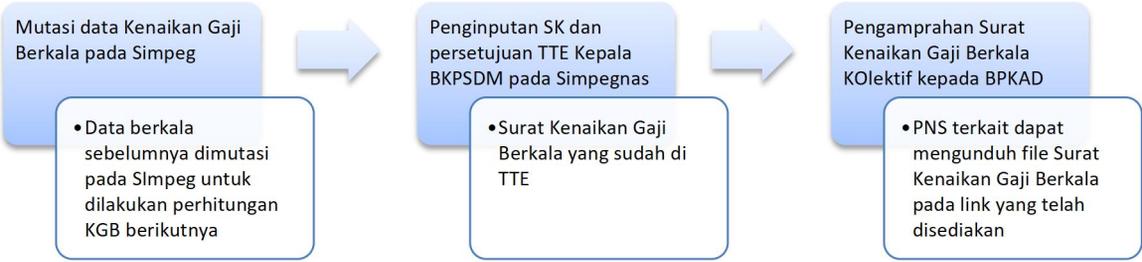
### *Manufacturing*

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak;</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 No 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3098);</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2024 tentang Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.</li> </ol>
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang loket pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, kipas angin dan toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, printer dan 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 Kenaikan Gaji Berkala;</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> <p>Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</p>
5.	<p>Jumlah</p> <p>1 (satu) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <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.	<p data-bbox="329 169 1096 206">Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="329 226 1468 306">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li data-bbox="329 313 1468 475">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>
----	---

6. Pelayanan Penyusunan Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)

*Service Delivery*

1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>a. Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir;  b. Surat Kenaikan Gaji Berkala terakhir;</p>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Mutasi data Kenaikan Gaji Berkala pada Simpeg] --&gt; B[Penginputan SK dan persetujuan TTE Kepala BKPSDM pada Simpegnas]     B --&gt; C[Pengamprahan Surat Kenaikan Gaji Berkala Kolektif kepada BPKAD]     </pre> <p><b>Prosedur :</b></p> <p>a. Melakukan mutasi data Kenaikan Gaji Berkala per periode sebagai dasar perhitungan Kenaikan Gaji Berkala berikutnya;</p> <p>b. Melakukan perbandingan masa kerja Kenaikan Gaji Berkala dengan masa kerja pada daftar gaji. Jika terdapat perbedaan masa kerja karena adanya Peninjauan Masa Kerja (PMK) maka dilakukan penyesuaian data sesuai dengan PMK tersebut;</p> <p>c. Menginput usulan Kenaikan Gaji Berkala dan menunggu persetujuan TTE Kepala BKPSDM Kabupaten Landak pada Simpegnas;</p> <p>d. Pengamprahan Surat Kenaikan Gaji Berkala yang telah ditandatangani oleh Kepala BKPSDM kepada BPKAD Kabupaten Landak;</p> <p>e. PNS terkait dapat mengunduh file Surat Kenaikan Gaji Berkala pada link google drive <a href="https://bit.ly/BerkalaLandak2024">https://bit.ly/BerkalaLandak2024</a>.</p>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Administrasi : 1 s.d. 14 hari  Pengusulan : Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)</p>
6.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian Pengusulan Surat Kenaikan Gaji Berkala</b></p> <p>1) Pengusulan pada Simpegnas, selambat-lambatnya 1 hari kerja;  2) Pengamprahan Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Kolektif, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</p>

## Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak;</li><li>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 No 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3098);</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2024 tentang Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.</li></ol>
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Ruang loket pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, kipas angin dan toilet;</li><li>Tempat parkir;</li><li>Komputer, printer dan wifi publik.</li></ol>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pengusulan Kenaikan Gaji Berkala (KGB);</li><li>Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li><li>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>Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li></ol>
5.	<p>Jumlah</p> <p>1 (satu) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>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
  - 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. Pelayanan Konsultasi CPNS dan PPPK

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Koordinasi Pengadaan);</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit – 30 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. dilakukan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada staf Sub Koordinasi Pengadaan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 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> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

## *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS;</li><li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 67 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</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-undanganyang 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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li></ol>
5.	Jumlah
	1 (satu) 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. 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, JF danPelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 8. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permintaan data, laporan, informasi;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loker]     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 Loker Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan/surat permintaan data, laporan, dan informasi;</li> <li>c. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>d. Tamu/Pengguna layanan menerima data/informasi;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Dokumen, Laporan, Informasi (sesuai permintaan)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada staff Sub Koordinasi Pengadaan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan menerima data/informasi dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre> </li> <li>c. 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-lambat 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> </ul> </li> </ul>

## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS;</li><li>Peraturan Bupati Landak Nomor 67 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>Tempat parkir;</li><li>Laptop, printer, tinta printer, kertas HVS, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi;</li><li>Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li><li>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>Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>Pelayanan yang diberikann cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>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>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala bidang, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 9. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perangkat Daerah

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung/surat undangan rapat/audiensi;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Koordinasi Pengadaan);</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>b. dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada staff Sub Koordinasi Pengadaan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan rapat dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <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> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaam, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>

## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS;</li><li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 67 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, kipas angin/ AC, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, printer, kertas HVS, tinta printer, buku, pulpen, WIFI BKPSDM.</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 fasilitasi audiensi;</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikann 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 jaminina keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala bidang, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 10. Pelayanan Konsultasi Pembuatan SK Jabatan Fungsional

### *Service Delivery*

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Tugas;</li> <li>Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>Tanda pengenal/identitas.</li> </ol>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loket Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>Menerima informasi dari petugas;</li> <li>Menerima layanan konsultasi</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Konsultasi</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>d. dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Whatsap : 081520988410;</li> <li>Email : <a href="mailto:riskaarsip@gmail.com">riskaarsip@gmail.com</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan rapat dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre>
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan SK Jabatan Fungsional, selambat-lambatnya 1 Minggu;</li> <li>Pengusulan Pertek masa jabatan PPK (Pj) selambat-lambatnya 60 hari kerja;</li> </ol>

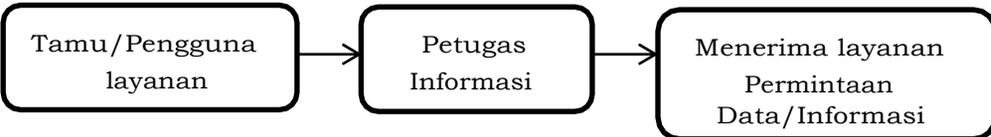
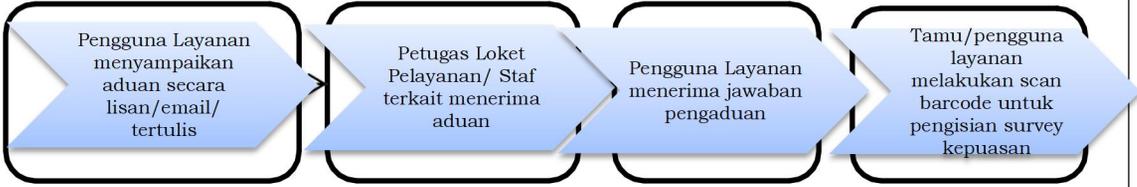
## Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional;</li> <li>h. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional;</li> </ul>
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>e. Tempat parkir;</li> </ul>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>f. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>g. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>h. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>c. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> </ul>
5.	<p>Jumlah</p> <p>1 (satu) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>c. 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.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya,</li> </ul>

	sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>e. Survei Kepuasan Pegawai dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>

## 11. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<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.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <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.	Jangka waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Whatshap : 081520988410;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:riskaarsip@gmail.com">riskaarsip@gmail.com</a></li> </ul> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan/ Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode untuk pengisian survey kepuasan]         </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-lambat 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 No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional;</li> <li>d. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional;</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, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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 fasilitasi audiensi;</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> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikann 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 prasarana yang berlaku.</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan ASN dilakukan 1 (satu) 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>

## 12. Pelayanan Konsultasi Pembuatan Kartu Suami, Kartu Istri, Kartu Taspen dan Kartu Pegawai

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Petugas loket menyampaikan formulir/syarat kelengkapan pembuatan Kartu Suami, Kartu Istri, Kartu Taspen dan Kartu kepada tamu/pengguna layanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan kepada Staf Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian untuk mengecek kelengkapan berkas dan diusulkan untuk diproses;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit – 30 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>e. dilakukan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada staf Staf Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. 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> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>j. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0243/KEP/KR.V/RIS/2018 tentang Kartu Isteri bagi Isteri PNS Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li><li>k. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0153/KEP/KR.V/SU/2020 tentang Kartu Suami bagi Suami PNS Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li><li>l. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0081/KEP/KR.V/PEG/PGT/2022 tentang Pengganti Kartu Pegawai Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li></ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"><li>f. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>g. Tempat parkir;</li><li>h. Laptop, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>j. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li><li>k. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li><li>l. 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>d. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ul>
5.	Jumlah
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>d. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>e. 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>e. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>f. 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>g. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>h. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>i. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>

### 13. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	c. Surat permintaan data, laporan, informasi; d. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Locket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permintaan Data/Informasi]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Tamu/Pengguna layanan menuju ke Petugas Locket Pelayanan;</li> <li>g. Menyampaikan keperluan/ surat permintaan data, laporan, dan informasi;</li> <li>h. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>i. Tamu/Pengguna layanan menerima data/informasi;</li> <li>j. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka waktu Penyelesaian
	30 (hari) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kartu Suami, Kartu Isteri, Kartu Taspen, Kartu Pegawai
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>d. Dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada staff Sub Koordinasi Pengadaan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> <p>e. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan menerima data /informasi dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]         </pre> <p>f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambat 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> </ul>

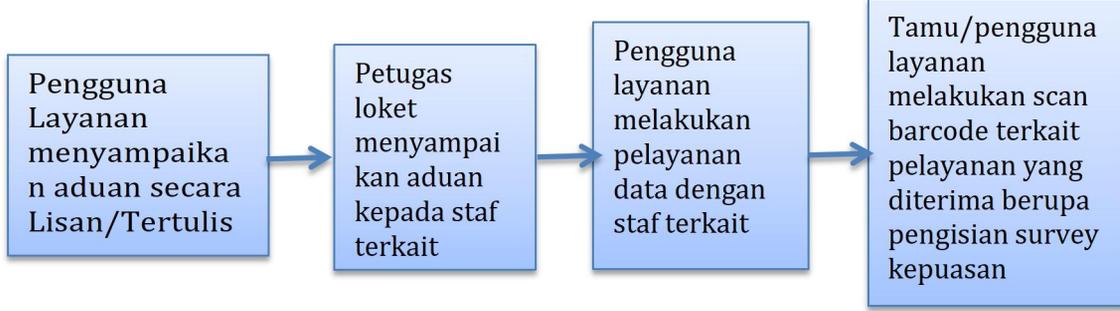
### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0243/KEP/KR.V/RIS/2018 tentang Kartu Isteri bagi Isteri PNS Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li><li>c. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0153/KEP/KR.V/SU/2020 tentang Kartu Suami bagi Suami PNS Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li><li>d. Keputusan Kepala Kantor Regional V BKN Jakarta Nomor 0081/KEP/KR.V/PEG/PGT/2022 tentang Pengganti Kartu Pegawai Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan BKPSDM Kabupaten Landak;</li></ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, printer, tinta printer, kertas, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</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 fasilitasi audiensi;</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikann 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 prasarana yang berlaku.</li></ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala bidang, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 14. Pelayanan Konsultasi Mutasi

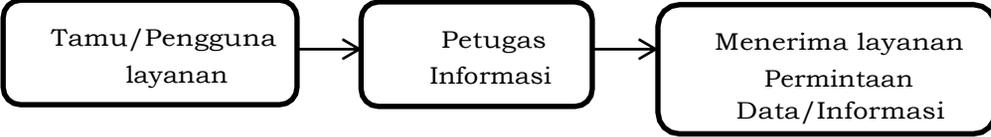
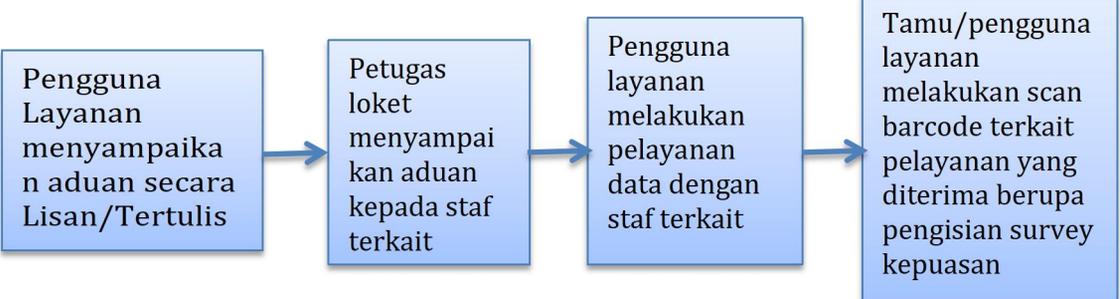
### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	c. Surat Tugas; d. Dokumen/berkas pendukung; e. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <p>g. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; h. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; i. Menerima informasi dari petugas; j. Menerima layanan konsultasi.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>f. dilakukan melalui :</p> <p>4) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 5) Whatshap : 082148447146; g. Alur Penanganan Pengaduan :</p> 
	<p>d. Jangka Waktu Penyelesaian :</p> <p>1) Pembuatan SK Mutasi, selambat-lambatnya 1 Minggu; 2) Pengusulan Pertek Mutasi selambat-lambatnya 60 hari kerja;</p>

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <p>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);</p> <p>b. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 391);</p> <p>f. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98).</p>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, kipas angin, toilet;</p> <p>b. Tempat parkir;</p>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <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.	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p>
5.	<p><b>Jumlah</b></p> <p>1 (satu) orang</p>

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. 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Pegawai dilakukan 1 (satu) 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>

15. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi  
Service Delivery

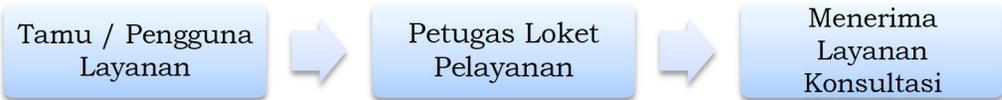
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi;</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan 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.	Jangka waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Bebas Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>4) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>5) Whatshap : 082148447146;</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampai kan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan pelayanan data dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambat 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan,selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);</li><li>b. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 391);</li><li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98).</li></ul>
----	--

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet; e. Tempat parkir;
3.	Kompetensi Pelaksana
	b. Memahami tugas dan fungsi jabatan; c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi; d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	b. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; c. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	c. Pelayanan yang diberikann cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; d. 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
	c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
.	d. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; e. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

16. Pelayanan Konsultasi Peninjauan Masa Kerja (PMK)

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu;</li> <li>c. Petugas Loker Pelayanan menyampaikan informasi kepada Staf terkait;</li> <li>d. Tamu/Pengguna Layanan menerima informasi dari Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>e. Tamu/Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi dari Staf terkait.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 s.d. 30 menit Konsultasi : Materi Peninjauan Masa Kerja (PMK)
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan melalui :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung dengan Staf terkait dan Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pmklandak@gmail.com">pmklandak@gmail.com</a>;</li> <li>4) Scan Barcode pengisian Survey Kepuasan.</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/email/tertulis] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan/Staf terkait menerima aduan]     B --&gt; C[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>
--	---

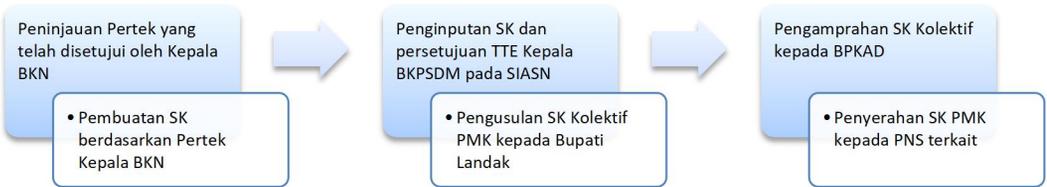
### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak;</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>f. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>g. Nota Persetujuan Teknis Badan Kepegawaian Negara Tentang Peninjauan Masa Kerja.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang loket pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, kipas angin dan toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, printer dan 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
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.

5.	Jumlah
	1 (satu) 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. 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>

## 17. Pelayanan Penyusunan Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (PMK)

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	c. Persetujuan Teknis (Pertek); d. Dokumen/berkas pendukung;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Meninjau Persetujuan Teknis (Pertek) yang telah disetujui oleh Kepala BKN;</li> <li>Membuat SK Peninjauan Masa Kerja (PMK) PNS berdasarkan Pertek Kepala BKN;</li> <li>Menginput SK dan persetujuan TTE Kepala BKPSDM Kabupaten Landak pada SIASN;</li> <li>Pengusulan SK Kolektif yang telah disetujui oleh Kepala BKPSDM Kabupaten Landak kepada Bupati Landak;</li> <li>Pengamprahan SK Kolektif yang telah ditandatangani oleh Bupati Landak kepada BPKAD Kabupaten Landak;</li> <li>Penyerahan SK Peninjauan Masa Kerja (PMK) kepada PNS terkait.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 1 s.d. 7 hari Pengusulan : SK Peninjauan Masa Kerja (PMK)
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (PMK)
6.	Jangka Waktu Penyelesaian Pengusulan SK
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusulan pada SIASN, selambat-lambatnya 1 hari kerja;</li> <li>Pengusulan SK Kolektif kepada Bupati Landak, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengamprahan SK Kolektif, selambat-lambatnya 1 hari kerja.</li> </ol>

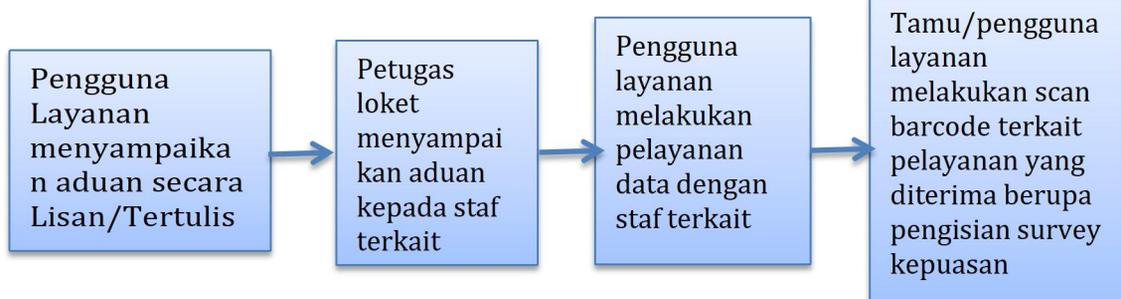
## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak;</li><li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li><li>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil;</li><li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>f. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;</li><li>g. Nota Persetujuan Teknis Badan Kepegawaian Negara Tentang Peninjauan Masa Kerja.</li></ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang loket pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, kipas angin dan toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Komputer, printer dan 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 Pengusulan Peninjauan Masa Kerja (PMK);</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li></ul>
5.	Jumlah
	1 (satu) 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 data-bbox="326 216 1469 294">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li data-bbox="326 301 1469 468">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>

## 18. Pelayanan Konsultasi Pensiun

### 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
	 <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)
	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Whatshap : 082148178087;</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul> 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembuatan SK pensiun, selambat-lambatnya 1 Minggu;</li> <li>b. Pengusulan Pertek Pensiun selambat-lambatnya 60 hari kerja;</li> </ul> </li> </ul>

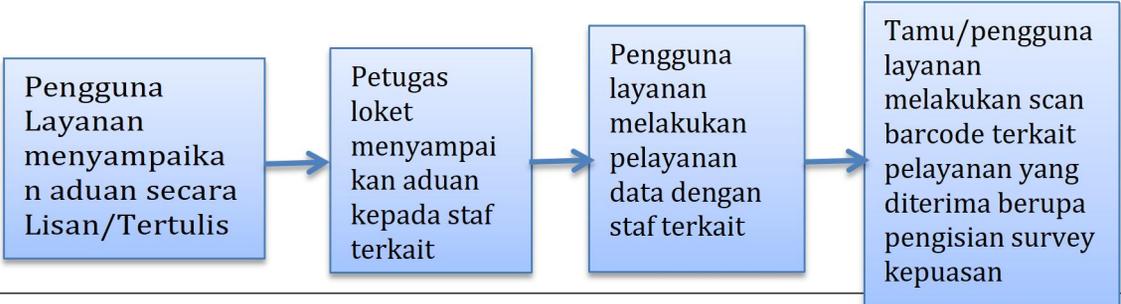
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 391);</li> <li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98).</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, kipas angin, toilet;</li> <li>d. Tempat parkir;</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>e. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>f. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> </ul>
5.	Jumlah
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>d. 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>c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>d. 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>e. Survei Kepuasan Pegawai dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

19. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi  
*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi;</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 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.	Jangka waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Bebas Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Whatshap : 082148447146;</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan pelayanan data dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]   </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambat 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>
--	--

### *Manufacturing*

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);</li> <li>b. Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 391);</li> <li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98).</li> </ul>
----	---

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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 fasilitasi audiensi;</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> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikann 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 prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 20. Pelayanan Usulan Kenaikan Pangkat

### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Pengelola Kenaikan Pangkat ASN);</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit – 30 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. dilakukan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada staf Sub Pengelola Kenaikan Pangkat ASN);</li> <li>b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

## *Manufacturing*

1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;;</li><li>c. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.</li><li>d. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2023);</li></ul>
2.	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</li></ul>
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 konsultasi;</li><li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undanganyang 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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung.</li></ul>
5.	<b>Jumlah</b>
	1 (satu) 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. 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>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 21. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permintaan data, laporan, informasi;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Locket]     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 Locket Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan/surat permintaan data, laporan, dan informasi;</li> <li>c. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>d. Tamu/Pengguna layanan menerima data/informasi;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Dokumen, Laporan, Informasi (sesuai permintaan)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada staff Sub Pengelola Kenaikan Pangkat ASN;</li> <li>b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan menerima data /informasi dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambat 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>c. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;</li><li>d. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2023;</li></ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, kursi dan meja layanan konsultasi, ruanglayanan informasi/loket, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, printer, tinta printer, kertas HVS, buku, pulpen, dan wifi kantor BKPSDM.</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 fasilitasi audiensi;</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikann 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 prasarana yang berlaku.</li></ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="235 246 1414 318">a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala bidang, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li data-bbox="235 318 1414 391">b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li data-bbox="235 391 1479 505">c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>

## 22. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perangkat Daerah

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung/surat undangan rapat/audiensi;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Loker Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Loker Pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Pengelola Kenaikan Pangkat ASN);;</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada staff Sub Pengelola Kenaikan Pangkat ASN);;</li> <li>b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan rapat dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]     </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaam, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

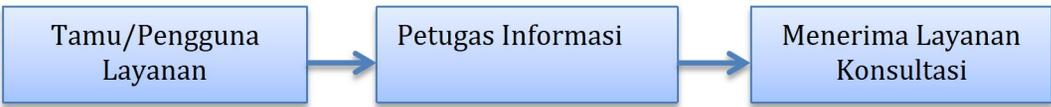
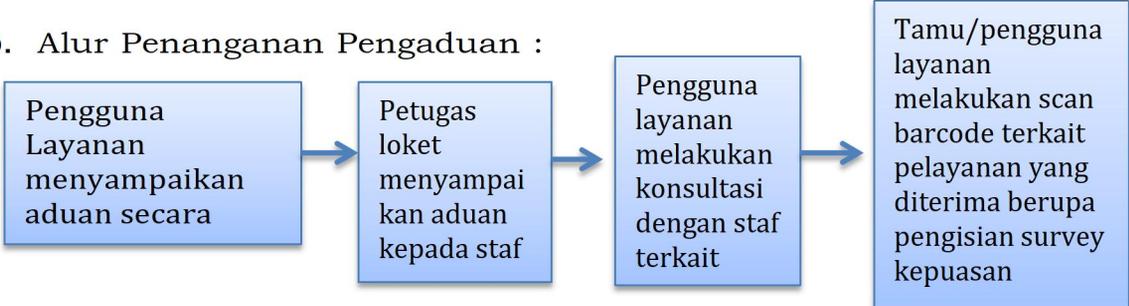
## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1977 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li><li>c. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;</li><li>d. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 4 Tahun 2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2023);</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, kipas angin/ AC, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Laptop, printer, kertas HVS, tinta printer, buku, pulpen, WIFI BKPSDM.</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 fasilitasi audiensi;</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikann 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 denganjaminina keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="235 219 1469 294">a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala bidang, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li data-bbox="235 294 1469 368">b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li data-bbox="235 368 1469 478">c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>

## 23. Pelayanan Konsultasi Peningkatan Pendidikan/ Pencatuman Gelar

### Service Delivery

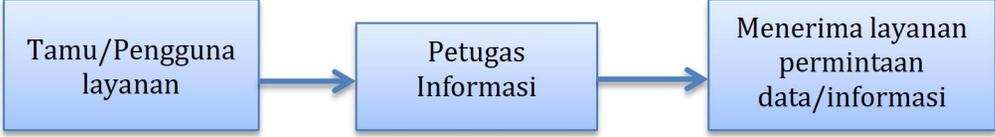
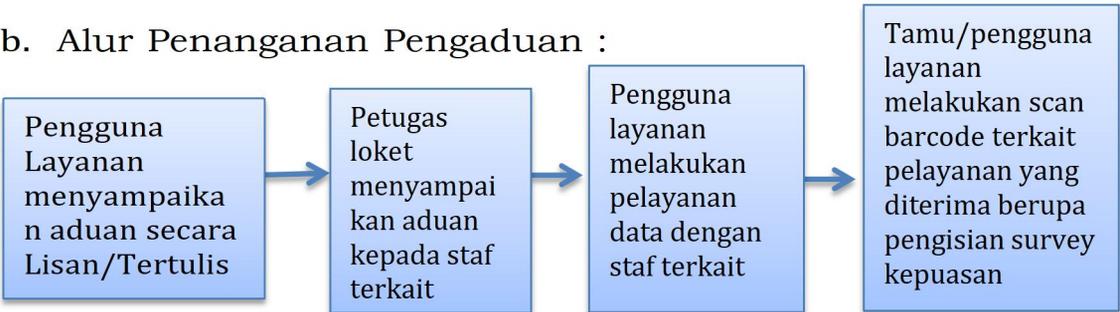
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>b. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]         </pre>
	<p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Koordinasi Sub Koordinasi Pemindahan, Kepangkatan dan Promosi Kepegawaian); dan</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Administrasi : 30 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi</p>
4.	Biaya (tarif) : Gratis
5.	Produk Pelayanan : Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor BKPSDM kabupaten Landak;</li> <li>2. Tatap Muka langsung kepada Sub Koordinasi Pemindahan, Kepangkatan dan Promosi Kepegawaian;</li> <li>3. Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a>;</li> <li>4. Kotak saran.</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]         </pre> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 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> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

## Manufacturing

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan atas PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>3. Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 33 Tahun 2011 tentang Kenaikan Pangkat Bagi PNS yang Memperoleh Surat yang memperoleh Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah;</li> <li>5. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Data Base PNS.</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, meja dan kursi layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Buku, Pulpen, Laptop, wifi kantor BKPSDM.</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) pelayanankonsultasi;</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undanganyang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Jumlah : 1 (Satu) orang
5.	<p><b>Jaminan Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapatdipertanggungjawabkan;</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>
6.	<p><b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapatdipertanggungjawabkan;</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.</li> </ol> <p>sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	<p><b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

24. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi Peningkatan Pendidikan/Pencatuman Gelar

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi;</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 permintaan data/informasi]         </pre>
	<p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas loket pelayanan;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas loket pelayanan;</li> <li>d. Petugas loket menyampaikan ke staf terkait;</li> <li>e. Tamu/Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari Bidang Pengadaan, Mutasi, dan Informasi Kepegawaian (Sub Koordinasi Sub Koordinasi Pemindahan, Kepangkatan dan Promosi Kepegawaian); dan</li> <li>f. Tamu/Pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan.</li> </ul>
3.	Jangka waktu Penyelesaian : 3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif) : Gratis
5.	Produk Pelayanan : Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kantor BKPSDM kabupaten Landak;</li> <li>2) Tatap Muka langsung kepada Sub Bidang Pemindahan, Kepangkatan dan Promosi Kepegawaian;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:pengadaanmutasiinka@gmail.com">pengadaanmutasiinka@gmail.com</a>;</li> <li>4) Kotak saran</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Tertulis] --&gt; B[Petugas loket menyampaikan aduan kepada staf terkait]     B --&gt; C[Pengguna layanan melakukan pelayanan data dengan staf terkait]     C --&gt; D[Tamu/pengguna layanan melakukan scan barcode terkait pelayanan yang diterima berupa pengisian survey kepuasan]         </pre> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 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-lambat 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ul>                     Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.                 </li> </ul>

## Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan atas PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>3. Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 33 Tahun 2011 tentang Kenaikan Pangkat Bagi PNS yang Memperoleh Surat yang memperoleh Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah;</li> <li>Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Data Base PNS.</li> </ol>
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang konsultasi, kipas angin, ruang laktasi, meja dan kursi layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Buku, printer, Pulpen, Laptop, wifi kantor BKPSDM.</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 fasilitasi audiensi;</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>Jumlah Pelaksana : 1 (satu) orang</p>
5.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <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>
6.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <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 prasarana yang berlaku.</li> </ol>
7.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>



## 25. Pelayanan Konsultasi Cuti

### *Service Delivery*

1	<p>Persyaratan</p> <p><b>f. Cuti Tahunan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat persetujuan atasan langsung bagi OPD Dinas Kesehatan dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan</li> </ul> <p><b>g. Cuti Besar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuti Besar dalam rangka keagamaan             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembayaran haji / perjalanan keagamaan lainnya</li> <li>- Jadwal keberangkatan haji / perjalanan keagamaan lainnya</li> <li>- Surat Keterangan Ongkos Naik Haji</li> </ul> </li> <li>2. Cuti Besar untuk persalinan anak ke – 4             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Hamil dari dokter kandungan atau bidan yang menyebutkan Hari Perkiraan Lahir (HPL) atau Surat Keterangan Melahirkan, dan/atau Surat Keterangan lainnya yang diperlukan</li> </ul> </li> </ol> <p><b>h. Cuti Sakit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Sakit dari dokter disertai dengan lamanya ijin sakit dan keterangan lainnya seperti jenis sakit dan tindakan perawatan yang dibutuhkan</li> </ul> <p><b>i. Cuti Melahirkan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Hamil dari dokter kandungan atau bidan yang menyebutkan Hari Perkiraan Lahir (HPL) atau Surat Keterangan Melahirkan, dan/atau Surat Keterangan lainnya yang diperlukan</li> </ul> <p><b>j. Cuti Karena Alasan Penting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Undangan Pernikahan untuk PNS yang akan menikah</li> <li>- Surat Keterangan Sakit dari Dokter untuk anggota keluarga sakit</li> <li>- Surat Keterangan Rawat Inap dari Unit Pelayanan Kesehatan untuk PNS Laki-laki yang istrinya melahirkan/operasi caesar</li> <li>- Surat keterangan paling rendah dari Ketua Rukun Tetangga (RT) untuk PNS mengalami musibah kebakaran rumah atau bencana alam</li> </ul> <p><b>k. Cuti Bersama</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ditetapkan oleh Keputusan Presiden</li> </ul> <p><b>l. Cuti di Luar Tanggungan Negara</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melampirkan surat penugasan atau surat perintah tugas negara/tugas belajar dari pejabat yang berwenang apabila mengikuti atau mendampingi suami/isteri tugas negara/tugas belajar di dalam/luar negeri</li> <li>- Melampirkan surat keputusan atau surat penugasan/pengangkatan dalam jabatan apabila mendampingi suami/isteri bekerja di dalam/luar negeri</li> <li>- Melampirkan surat keterangan dokter spesialis apabila untuk menjalani program untuk mendapatkan keturunan, mendampingi anak yang berkebutuhan khusus, mendampingi suami/isteri/anak yang memerlukan perawatan khusus</li> <li>- Melampirkan surat keterangan dokter apabila mendampingi/merawat orang tua/mertua yang sakit/uzur</li> </ul>
---	---

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ASN mengajukan cuti di Aplikasi Elektronik Cuti (APEC)</li> <li>b. Kassubag Umum dan Kepegawaian OPD/staff yang bersangkutan untuk memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen yang diunggah di sistem</li> <li>c. Kassubag Umum dan Kepegawaian OPD/staff yang bersangkutan menyerahkan keputusan kepada Kepala OPD untuk menyetujui, menolak, merubah, menangguhkan cuti di <i>website</i> APEC</li> <li>d. Staff yang membidangi cuti di BKPSDM untuk memeriksa dan meneliti cuti</li> <li>e. Staff meneruskan dan mengkoordinasikan pengajuan cuti kepada Pejabat Pembina Kepegawaian atau Pejabat yang Berwenang</li> <li>f. PPK atau Pyb menyetujui, menolak, merubah, atau menangguhkan cuti di <i>website</i> APEC</li> <li>g. ASN menerima surat ijin cuti</li> <li>h. ASN menyerahkan surat ijin cuti kepada atasan dan Kassubag Umum dan Kepegawaian</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 1 Hari Kerja Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4	Biaya (tarif) Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cuti Tahunan</li> <li>b. Cuti Besar</li> <li>c. Cuti Melahirkan</li> <li>d. Cuti Alasan Penting</li> <li>e. Cuti Sakit</li> <li>f. Cuti Bersama</li> <li>g. Cuti di Luar Tanggungan Negara</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan dan Admin APEC;</li> <li>- Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan di bagian loket;</li> <li>- Whatshap admin APEC : 0895807925959</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :             <div style="margin-left: 20px; 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[layanan menerima jawaban pengaduan]           </pre> </div> </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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja</li> <li>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil</li> <li>f. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja</li> <li>g. Peraturan Bupati Kabupaten Landak Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, wifi publik.</li> <li>d. <i>Whatsapp</i> (komunikasi dengan Admin APEC)</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
	Dilakukan secara berjenjang mulai dari Kabid Penilaian Kinerja Disiplin, Penghargaan Aparatur dan Kesejahteraan Pegawai dan Kepala BKPSDM, Sekretaris Daerah dan Bupati selaku Pejabat Pembina Kepegawaian
5	Jumlah
	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai</li> <li>c. Tidak adanya diskriminasi terhadap pemohon</li> </ul>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan 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>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat bulanan yang dihadiri seluruh pegawai</li><li>b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li><li>c. Koordinasi dan komunikasi secara terus menerus</li></ul>

## 26. Pengiriman Pelatihan Teknis Fungsional

### *Service Delivery*

1	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>Peserta Pelatihan Teknis dan atau Pelatihan Fungsional:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Negeri Sipil yang dipersiapkan dalam rangka mengatasi kesenjangan kompetensi atau memenuhi persyaratan kompetensi untuk memantapkan tugas-tugas pekerjaan yang terkait dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersangkutan, sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional.</li> <li>2. Pejabat Struktural maupun Pejabat Fungsional sesuai dengan jabatan masing-masing untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, maupun untuk memenuhi persyaratan jabatan.</li> <li>3. Peserta pelatihan bersifat selektif dan merupakan penugasan dengan memperhatikan pengembangan karier PNS yang bersangkutan</li> </ol> <p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keputusan tentang pengangkatan dalam jabatan terakhir</li> <li>2. Surat penugasan dari PPK atau Pyb atau Kepala Badan Kepegawaian</li> <li>3. Keterangan sehat dari dokter pemerintah</li> <li>4. Keperluan lain sesuai ketentuan program pelatihan yang akan diikuti</li> </ol>
2	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon peserta melalui instansi mengusulkan kebutuhan Pengembangan Kompetensi (kebutuhan pengembangan kompetensi calon peserta sudah tertuang dalam rencana kebutuhan tahunan instansi) yang ditandatangani oleh pejabat minimal eselon III kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</li> <li>2. Mengirimkan edaran Pelatihan Teknis Fungsional Kepada Masing masing OPD</li> <li>3. Menerima informasi / penawaran pelatihan dan melakukan koordinasi awal dengan instansi calon peserta atau Lembaga Penyelenggara Pelatihan Terakreditasi</li> <li>4. BKPSDM mengeluarkan Rekomendasi</li> <li>5. Pengiriman peserta pelatihan kepada Lembaga Penyelenggara Pelatihan Terakreditasi</li> <li>6. Mendokumentasikan laporan mengikuti Pelatihan Teknis / Fungsional dalam STTP yang disampaikan kepada BKSPDM setelah mengikuti pelatihan</li> </ol>
3	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persiapan 40 hari sebelum penyelenggaraan</li> <li>- Penyelenggaran dan proses berkas 14 hari kerja.</li> </ul>
4	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Pengiriman peserta pelatihan teknis dan atau pelatihan fungsional</p>
6	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p>

	<p>a. dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan dan Loker;</li> <li>3) Email : <a href="mailto:bkdkablandak@gmail.com">bkdkablandak@gmail.com</a></li> <li>4) Website : <a href="http://bkpsdm.landakkab.go.id">bkpsdm.landakkab.go.id</a>.</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis</td> <td style="width: 25%;">Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan</td> <td style="width: 25%;">Tim pengelola pengaduan</td> <td style="width: 25%;">Pegguna layanan menerima jawaban</td> </tr> </table>	Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pegguna layanan menerima jawaban
Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pegguna layanan menerima jawaban		
	<p>e. 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
	<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 Lembaga Adminitrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS</li> <li>d. Peraturan Lembaga Adminitrasi Negara Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi PPPK</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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
	8 (delapan) 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. 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,</li> </ul>

	sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala BKPSDM, Sekretaris BKPSDM, Kasubag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 27. Pengiriman Pelatihan kepemimpinan

### *Service Delivery*

1	<p><b>Persyaratan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki potensi untuk dikembangkan yang dibutuhkan dengan dokumen yang sesuai</li> <li>2. Telah memiliki kompetensi teknis sesuai dengan bidang jabatan struktural yang akan diduduki, dibuktikan dengan dokumen yang sesuai</li> <li>3. Pangkat/Golongan sesuai</li> <li>4. Ditugaskan oleh pejabat yang berwenang di instansinya masing-masing dengan mempertimbangkan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>5. Memenuhi persyaratan lain yang ditetapkan oleh lembaga penyelenggara Diklat Pemerintah terakreditasi</li> </ol>				
2	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BKPSDM Menyusun Data Pejabat Esselon yang belum mengikuti Diklatpim</li> <li>2. Menyeleksi calon peserta yang memenuhi persyaratan</li> <li>3. Membuat surat usulan kerjasama ke Lembaga penyelenggara Diklat Pemerintah yang terakreditasi</li> <li>4. Menyampaikan usulan dan jumlah calon peserta Diklatpim ke Lembaga penyelenggara Diklat Pemerintah terakreditasi</li> <li>5. Melakukan Perjanjian Kerjasama</li> <li>6. Persiapan Pelaksanaan Diklat</li> <li>7. Pengiriman peserta dan monitoring Diklat</li> <li>8. Menerima hasil Kelulusan Peserta dan pelaporan hasil Diklat dari Lembaga penyelenggara Diklat Pemerintah terakreditasi</li> <li>9. Evaluasi pelaksanaan Diklat</li> </ol>				
3	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>24 Hari Kerja</p>				
4	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Tidak dipunggut biaya</p>				
5	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Surat Perintah Tugas mengikuti Diklat Kepemimpinan</p>				
6	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Tatap Muka langsung;</li> <li>6) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan dan Locket;</li> <li>7) Email : <a href="mailto:bkdkablandak@gmail.com">bkdkablandak@gmail.com</a></li> <li>8) Website : <a href="http://bkpsdm.landakkab.go.id">bkpsdm.landakkab.go.id</a>.</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Tim pengelola pengaduan             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pengguna layanan menerima jawaban             </td> </tr> </table>	Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban
Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban		

	<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 Lembaga Administrasi Negara nomor 6 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara nomor 2 tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II</li> <li>d. Peraturan Lembaga Administrasi Negara nomor 16 tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Administrator</li> <li>e. Peraturan LAN No. 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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
	3 (Tiga) 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
	<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>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala BKPSDM, Sekretaris BKPSDM, Kasubag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>



## 28. Uji Kompetensi

### *Service Delivery*

1	<p><b>Persyaratan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari OPD</li> <li>2. Peta jabatan (formasi yang akan diduduki tersedia)</li> <li>3. SK Pangkat terakhir</li> <li>4. SK Jabatan terakhir / SK Pemangku</li> <li>5. Surat keterangan berpengalaman di jabatan yang akan diduduki selama kurun waktu 2 tahun.</li> <li>6. SKP 2 (dua) tahun terakhir</li> <li>7. Surat Rekomendasi Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional</li> </ol>				
2	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang bersangkutan mengajukan permohonan Pengusulan Rekomendasi Uji Kompetensi Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional kepada Kasubbag Umum OPD untuk di ajukan kepada BKD Provinsi Riau</li> <li>2. Petugas Front Office menerima berkas untuk kemudian diperiksa dan diteliti kelengkapan berkas yang diajukan</li> <li>3. Tim Teknis yang terkait segera menindak lanjuti berkas sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan</li> </ol>				
3	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>2 Hari</p>				
4	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Tidak dipungut Biaya</p>				
5	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Surat Pengantar rekomendasi uji kompetensi penyesuaian/inpassing jabatan fungsional</p>				
6	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9) Tatap Muka langsung;</li> <li>10) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan dan Loket;</li> <li>11) Email : <a href="mailto:bkdkablandak@gmail.com">bkdkablandak@gmail.com</a></li> <li>12) Website : <a href="http://bkpsdm.landakkab.go.id">bkpsdm.landakkab.go.id</a>.</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Tim pengelola pengaduan             </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">                 Pengguna layanan menerima jawaban             </td> </tr> </table>	Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban
Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan pengaduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban		
	<p><b>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>				

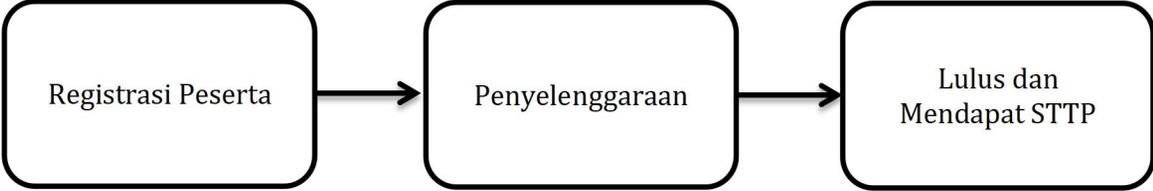
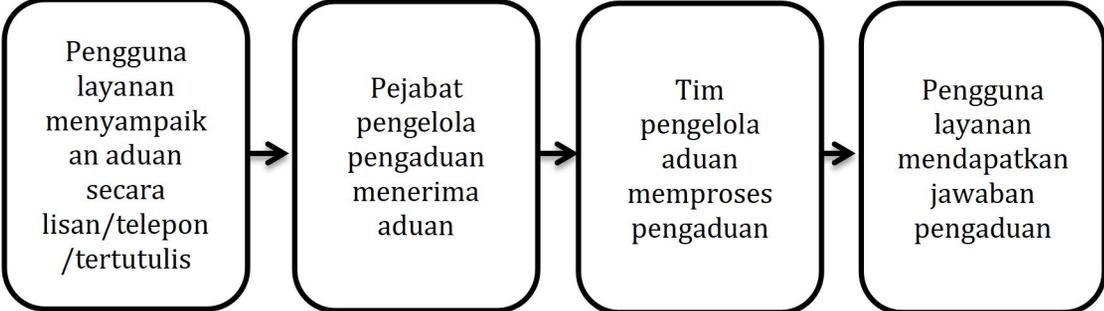
## Manufacturing

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 Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Kompetensi Teknis Manajemen Aparatur Sipil Negara</li> <li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruanglayanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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
	3 (Tiga) 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. 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,</li> </ul>

	sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala BKPSDM, Sekretaris BKPSDM, Kasubag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

## 29. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan

### Service Delivery

1	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Usulan Peserta DIKLAT PIM</li> <li>Surat Pemanggilan dari Lembaga Penyelenggara</li> <li>Surat Tugas;</li> <li>Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>Tanda pengenal/identitas.</li> </ol>
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR     A[Registrasi Peserta] --&gt; B[Penyelenggaraan]     B --&gt; C[Lulus dan Mendapat STTP]     </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>BKPSDM menyampaikan usulan peserta ke pihak penyelenggara;</li> <li>Pihak penyelenggaraan memberikan surat balasan berupa surat pemanggilan peserta;</li> <li>BKPSDM menyurati peserta melalui SETDA berdasarkan surat pemanggilan dari lembaga penyelenggara;</li> <li>Peserta melengkapi persyaratan yang diberikan;</li> <li>Peserta mengikuti DIKLAT PIM</li> <li>Peserta mendapatkan Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP)</li> <li>Peserta melaporkan ke atasan.</li> </ol>
3	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II : 107 Hari Pelatihan</li> <li>- Pelatihan Kepemimpinan Administrator : 105 Hari Pelatihan</li> <li>- Pelatihan Kepemimpinan Pengawas : 104 Hari Pelatihan</li> </ul>
4	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Sesuai ketentuan penyelenggara</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelatihan Kepemimpinan</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsap : 081257391394;</li> <li>Email : <a href="mailto:bkdkablandak@gmail.com">bkdkablandak@gmail.com</a>;</li> <li>Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ol> </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 aduan memproses pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna layanan mendapatkan 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 5 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi PNS;</li> <li>d. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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 Pelatihan Kepemimpinan;</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
	3 (tiga) 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
	<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>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>



30. Penyelenggaraan pelatihan Teknis Fungsional

*Service Delivery*

1	Persyaratan				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pemberitahuan Penyelenggraan Pelatihan Teknis Fungsional;</li> <li>b. Jadwal Penyelenggaraan Pelatihan Teknis Fungsional;</li> <li>c. Surat Pemberitahuan Penyelenggraan Pelatihan Teknis Fungsional;</li> <li>d. Surat Permohonan Usulan terkait Penyelenggaraan Pelatihan Teknis Fungsional serta berkas persyaratannya .</li> <li>e. Permohonan Usulan Pelatihan Teknis Fungsional</li> <li>f. Permohonan Usulan yang telah didisposisi oleh Kepala BKPSDM</li> </ul>				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Surat Pemberitahuan] --&gt; B[Permohonan Usulan]     B --&gt; C[Usulan yang Telah Disetujui]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelatihan Teknis Fungsional;</li> <li>b. Setiap OPD Mengirimkan Usulan Peserta Pelatihan Teknis Fungsional;</li> <li>c. Berkas Usulan di Kirim ke BKPSDM di bagian Loker Pelayanan;</li> <li>d. Peserta yang telah memenuhi syarat dan didisposisi oleh Kepala BKPSDM mengikuti Pelatihan Teknis Fungsional.</li> </ul>				
3	Jangka Waktu Penyelesaian				
	7 Hari kerja (tentative sesuai dengan kebutuhan/situasi)				
4	Biaya (tarif)				
	Ditentukan Oleh Penyelenggara				
5	Produk Pelayanan				
	Pelatihan Teknis Fungsional				
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>15)Tatap Muka langsung kepada PIC pelaksanaan/penanggungjawab;</li> <li>16)Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Whatshap : 0812 5739 1394;</li> <li>6) Email : <a href="mailto:bidangpkabkpsdmlandak@gmail.com">bidangpkabkpsdmlandak@gmail.com</a>;</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website <a href="http://bkpsdm.landakkab.go.id">bkpsdm.landakkab.go.id</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penyelenggaran Pelatihan :</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center; vertical-align: middle;">Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/ Tertulis</td> <td style="width: 25%; text-align: center; vertical-align: middle;">Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</td> <td style="width: 25%; text-align: center; vertical-align: middle;">Tim Pengelola Pengaduan</td> <td style="width: 25%; text-align: center; vertical-align: middle;">Pegguna layanan menerima jawaban pengaduan</td> </tr> </table>	Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/ Tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan	Tim Pengelola Pengaduan	Pegguna layanan menerima jawaban pengaduan
Pegguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/Telepon/ Tertulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan	Tim Pengelola Pengaduan	Pegguna layanan menerima jawaban pengaduan		

	<p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi :</p> <p>4) Surat Usulan masuk pada loket Pelayanan (10 Menit);</p> <p>5) Petugas Loket melakukan proses data dan berkas diserahkan ke Sekretariat (10 Menit);</p> <p>6) Sekretariat membuat keterangan dan disampaikan oleh kepala BKPSDM (30 Menit);</p> <p>7) Kepala BKPSDM memberikan instruksi kepada Bidang PKA untuk memeriksa status, kelengkapan, dan pemenuhan syarat sebelum mengikuti pelatihan teknis fungsional (Tentative).</p>
--	---

### *Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>c. Peraturan Menpan-RB Nomor 13 Tahun 2019 tentang pengusulan, penetapan, dan pembinaan jabatan fungsional Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>d. Peraturan Kepala LAN RI Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional;</p> <p>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</p> <p>b. Tempat parkir;</p> <p>c. Komputer, wifi publik.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan Pelatihan Teknis Fungsional;</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. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
	Jumlah
	2 (Dua) 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. 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>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabid, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>

### 31. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Penilaian Kompetensi dan Potensi

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatasmamakan Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>b. Surat Permintaan Data kepegawaian yang ditandatangani oleh pimpinan Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah yang mencakup uraian tujuan dan peserta yang diterbitkan sertifikat;</li> <li>c. Menunjukkan identitas pemohon.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[PENGGUNA LAYANAN] --&gt; B[PETUGAS LOKET BKPSDM]     B --&gt; C[MENERIMA LAYANAN]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menuju ke petugas Loker BKPSDM;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima informasi layanan dari petugas;</li> <li>d. Memeriksa Daftar rekapitulasi sertifikat Penilaian Kompetensi dan Potensi;</li> <li>e. Menerima Sertifikat dan menandatangani dokumen daftar terima;</li> <li>f. Mengisi survey pelayanan BKPSDM.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis / tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan
	Sertifikat Penilaian Kompetensi dan Potensi
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka Langsung kepada Pengelolaan Kegiatan Penilaian Kompetensi dan Potensi;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Whatsapp : 082153920017, 085752507520,082159768056;</li> <li>4) Email : <a href="mailto:bkpsdmlandak@gmail.com">bkpsdmlandak@gmail.com</a></li> <li>5) Online melalui website SP4N-LAPOR!(<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> </ul>

b. Alur Penangan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringat, selambat – lambatnyanya 3 jam;
- 2) Pengaduan bersifat normative, 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. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pembinaan Penyelenggaraan Penilaian Kompetensi;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;
- e. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;
- f. Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tatat Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak.

2. Sarana, Prasarana dan/Atau Fasilitas
  - a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Meja Layanan Pengaduan, Ruang Layanan Informasi, dan Toilet;
  - b. Tempat Parkir;
  - c. Komputer dan Wifi Publik.
3. Kompetensi Pelaksana
  - a. Memahami tugas dan fungsi penilaian potensi dan kompetensi;
  - b. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundangan terkait penilaian potensi dan Kompetensi;
  - c. Memiliki etika pelayanan
4. Pengawas Internal
  - a. Atasan Langsung;
  - b. Pimpinan OPD;
  - c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5. Jumlah Pelaksana  
1 (satu) orang
6. Jaminan Pelayanan
  - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Apabila terjadi kesalahan terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Apabila terjadi kesalahan terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
  - a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh pimpinan OPD, Atasan Langsung dan Pelaksanaan dilakukan setiap 1 bulan sekali;
  - b. Survei Kepuasan Pelayanan dilakukan setiap melakukan pelayanan;
  - c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

### 32. Pelayanan Pengajuan Tugas Belajar

Service Delivery					
1.	Persyaratan				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Copy sah SK CPNS ( dilegalisir )</li> <li>b. Foto Copy sah SK PNS ( dilegalisir )</li> <li>c. Foto Copy sah SK Pangkat terakhir ( dilegalisir );</li> <li>d. Foto Copy sah SKP dalam 2 (dua) tahun terakhir ( dilegalisir );</li> <li>e. Foto Copy SK penempatan terakhir (dilegalisir)</li> <li>f. Foto Copy sah Izasah terakhir ( dilegalisir );</li> <li>g. Surat Rekomendasi dari Kepala SKPD</li> <li>h. Rencana Kebutuhan Tugas Belajar;</li> <li>i. Surat Pernyataan bermaterai ( 10.000 );</li> <li>j. Surat Keterangan tidak sedang melakukan pelanggaran Disiplin;</li> <li>k. Surat Keterangan dari lembaga pendidikan meliputi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1). Surat Keterangan sebagai Calon Mahasiswa/ Mahasiswa terbaru (asli)</li> <li>2). Keterangan rencana/jadwal studi/perkuliahhan (asli)</li> <li>3). Surat Keterangan program studi yang telah mendapat izin operasional dan/terakreditasi dari lembaga yang berwenang.</li> </ul> </li> </ul>				
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 Layanan Informasi]           </pre> </div> <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. informasi dari petugas;</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi.</li> </ul>				
3.	Jangka Waktu Penyelesaian				
	Administrasi : 15 menit				
4.	Biaya (tarif)				
	Tidak dipunggut biaya				
5.	Produk Pelayanan				
	Surat Keputusan Tugas Belajar				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dilakukan melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>17)Tatap Muka langsung;</li> <li>18)Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan dan Locket;</li> <li>19)Email : <a href="mailto:bkdkablandak@gmail.com">bkdkablandak@gmail.com</a></li> <li>20)Website : <a href="http://bkpsdm.landakkab.go.id">bkpsdm.landakkab.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ul> <p>B. Alur Penanganan Tatap Muka :</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/telpon/tert ulis         </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan         </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Tim pengelola pengaduan         </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan         </td> </tr> </table>	Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/telpon/tert ulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan
Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara Lisan/telpon/tert ulis	Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan	Tim pengelola pengaduan	Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan		

	<p>C. Jangka Waktu Penyelesaian tatap muka :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka, selambat-lambatnya 15 Menit;</li> <li>2. Tatap muka bersifat normatif, selambat-lambatnya 1 Jam 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 Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;</li> <li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;</li> <li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.</li> <li>f. Peraturan Bupati Landak Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengembangan Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</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
	3 (tiga) 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. 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>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala BKPSDM, Sekretaris BKPSDM, Kasubag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) 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>